

PEMBERDAYAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN

Dora Kusumastuti & Sutoyo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surakarta sudah melaksanakan kewajibannya, dan mengetahui kendala dari kinerja BPSK, serta bagaimana memberdayakan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Surakarta. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, sumber datanya adalah : pengurus BPSK, Konsumen, produsen, pelaku usaha. Teknik Pengumpulan Data menggunakan wawancara, Observasi, Mencatat dokumen dan arsip. Teknik Cuplikan Teknik cuplikan yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah teknik purposive sampling. Validitas Data akan menggunakan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik Analisis Data Teknik adalah teknik analisis interaktif. Teknik ini meliputi, pengumpulan data, sajian data, reduksi data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan bahwa BPSK sudah melaksanakan tugas dengan baik, dan kendala yang ada adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung kinerja BPSK, dan untuk pemberdayaan BPSK melalui komponen substansial dari peraturan perlindungan konsumen itu sendiri, dan komponen struktural dalam penegakan hukum konsumen, dan budaya hukum konsumen itu sendiri.

Kata Kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pemberdayaan

ABSTRACTS

The title of this research is the Empowerment Board of Consumer Dispute Settlement (BPSK) In Resolving Consumer Dispute (BPSK Case Study in Surakarta in 2013), while the purposes of this study is to To (1) determine the performance and the role of the Consumer Dispute Settlement Board in resolving consumer disputes, (2) to find out the constraints faced by the Board of consumer dispute Resolution in resolving consumer disputes, (3) to find out the way to Empowerment Board of Consumer Dispute Settlement, so that it can realize the rule of law in society. The data sources are : BPSK administrators, consumers, producers, and business man. triangulation techniques was used for data validity, which include sources and methods triangulation. Interactive analysis technique is used to analyze the data. The results obtained are there are some the constraints in the implementation of the duties and functions of BPSK, particularly at BPSK Surakarta namely the Internal constraint in the form of BPSK Surakarta, operational limited budget, limited government elements as the representation of the elements of the government, as well as inadequate facilities and infrastructure factors, such as the office furthermore, there are also. External constraint like the lack of information about the consumer BPSK, most consumers do not know about BPSK, so the impact is legal culture consumer businesses will be harmed if pursued litigation in the resolution of consumer disputes.

Keyword: Empowerment Board of Consumer Dispute Settlement

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, dimana semakin majunya perkembangan dunia yang salah satunya ditandai dengan pesatnya perkembangan perdagangan di sektor ekonomi khususnya, baik perdagangan barang maupun jasa (Winarno, 2008). Ketatnya persaingan dapat merubah perilaku kearah persaingan yang tidak sehat karena pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan diantara mereka (Munir, F. 1994). Persaingan yang tidak sehat tersebut pada gilirannya dapat merugikan konsumen. Perkembangan itu akan merubah pola hubungan antara penyedia produk dan pemakai produk menjadi semakin berjarak, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang lemah (Sidarta, 2000).

Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah UU yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen, melindungi diri konsumen serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab, baik konsumen barang maupun jasa. Sesuai dengan amanat UUPK tentang penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk menindaklanjuti terbitnya UU no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku efektif sejak tanggal 21 April 2000. BPSK berada di bawah naungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan, sedangkan operasionalnya dibantu oleh pemerintah daerah setempat.

Dalam perkembangan BPSK di Indonesia sampai tahun 2012 terdapat

73 BPSK se Indonesia disejumlah kabupaten dan kota. Jumlah kabupaten dan kota se Indonesia adalah 497 seluruhnya. Jumlah BPSK di Indonesia sangat kurang, karena semakin banyak BPSK di Indonesia, maka akan semakin menjaga produk bagi konsumen. Sejak terbentuknya BPSK sampai saat ini telah menyelesaikan 1606 kasus sengketa konsumen dari 1800 kasus yang masuk sejak 2003 hingga 2011.

Perkembangan BPSK Surakarta Sejak diresmikan bulan Mei 2011, sejak beroperasi karena kurangnya biaya operasional dan dukungan dari Pemerintah Kota, BPSK Surakarta pernah *vacuum* dan tidak beroperasi selama 3 bulan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surakarta tahun 2012 setelah menghentikan layanannya selama 3 bulan, kembali buka dan menerima aduan sebanyak 30 perkara konsumen. Kasus ini meliputi di bidang perbankan, sisanya terkait perusahaan pembiayaan (leasing), iklan, rumah sakit, koperasi jasa keuangan, perumahan, listrik, perdagangan, dan operator seluler. BPSK Surakarta ini menerima pengaduan dari daerah- daerah bekas karesidenan Surakarta. Jumlah aduan yang masuk ke BPSK pada tahun 2012.

Dibandingkan dengan banyaknya sengketa perdata yang masuk di Pengadilan Surakarta 263 perkara perdata diantaranya perihal wanprestasi. Sedikitnya jumlah sengketa konsumen di BPSK Surakarta dibandingkan dengan sengketa yang masuk di PN Surakarta, tentunya merupakan suatu hal yang sangat menarik untuk diteliti, karena BPSK ini lahir dan terbentuk sebagai amanat dari UUPK, dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa

konsumen sebagai upaya untuk melindungi konsumen, namun dalam perkembangannya BPSK belum mampu menjadi *first choice* bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Konsumen lebih mengerti dan mempercayakan penyelesaian sengketa secara litigasi. Banyak faktor penyebabnya, apakah faktor kurangnya pengetahuan dan informasi tentang BPSK oleh konsumen sebagai penyebabnya, atau juga didasari karena kurang yakinan oleh masyarakat pencari keadilan khususnya dalam hal ini adalah konsumen terhadap kemampuan dari BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Hasil penelitian sebelumnya Suraji (2007) bahwa konsumen berada pada posisi tawar yang lemah apabila berhadapan dengan pelaku usaha, Andreanto Mahardika dan Putri Wulansari yang meneliti perihal perjanjian baku konsumen dan pelaku usaha mencantumkan klausul eksonerasi yang sebenarnya dilarang oleh UUPK. Ahmadi Miru(2011) menyatakan karena posisi tawar yang rendah pada konsumen, maka konsumen perlu dilindungi oleh pemerintah terhadap perilaku pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas menarik peneliti untuk mengetahui upaya mengembangkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen khususnya di wilayah Surakarta, sebagai upaya untuk melindungi konsumen dari perilaku pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Perumusan Masalah

1. Apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sudah menjalankan perannya sebagai

sebuah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

2. Kendala apa yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen?
3. Bagaimana upaya untuk memberdayakan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian.

Penelitian ini akan dilaksanakan di kota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surakarta pada tahun 2013.

Bentuk dan Strategi penelitian

Penelitian ini merupakan studi evaluasi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sebagai kasus tunggal penelitian ini tidak memilih pendekatan yang bersifat holistikpenuh, tetapi menggunakan studi kasus terpancang atau *embedded case study* (Yin, 1987).

Sumber Data

Untuk memperoleh data informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian, sumber datanya adalah :

1. Informan (nara sumber) yang terdiri dari : pengurus BPSK, Konsumen, produsen, pelaku usaha.
2. Tempat dan peristiwa dimana sengketa itu berlangsung.
3. Arsip dan dokumen, yakni arsip di BPSK Surakarta.

Teknik Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah :

1. Wawancara
Wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini bersifat open

–ended dan mendalam. Oleh karena itu wawancara ini sering disebut sebagai wawancara mendalam atau *in-depth interview* (Sutopo, 1988).

2. Observasi
Teknik observasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung non partisipatif. Dimana peneliti mengamati secara langsung tetapi tidak terlibat didalamnya.
3. Mencatat dokumen dan arsip
Dalam proses pencatatan diusahakan dicatat berbagai hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti baik yang tertulis dalam dokumen maupun arsip.
4. Forum Group Discussion (FGD)

Teknik Cuplikan

Teknik cuplikan yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah teknik purposive sampling. Teknik ini bersifat internal sampling, karena tidak sama sekali mewakili populasi dalam arti jumlahnya tetapi lebih mewakili informasinya. Disamping itu pemilihan informan secara selektif.

Validitas Data

Menggunakan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber dan triangulasi metode. Dimana data akan di cross cek dengan sumber yang berbeda dan metode yang berbeda.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif. Teknik ini meliputi, pengumpulan data, sajian data, reduksi data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.

Dalam upaya untuk mengefektifkan bekerjanya hukum, tidak hanya ditengarai oleh kebijakan untuk mempositifkannya ke dalam wujud undang-undang, tetapi juga menggunifikasikannya ke dalam suatu sistem yang koheren dan logis (Soerjono.S.2008). Kemudian dikembangkanlah suatu institusi yang bekerja atas dasar suatu dalil bahwa sistem hukum undang-undang harus dikelola oleh ahlinya, supaya fungsi hukum dapat berlaku efektif sehingga hukum dapat berfungsi untuk menciptakan dan menjaga ketertipan hidup dalam masyarakat, serta mengoreksinya manakala hukum tak lagi dapat berfungsi secara efektif.

Peran *in concreto* dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang berurusan dengan hukum, dilaksanakan oleh seorang ahli hukum yang profesional. Adapun 3 konsep efektifitas hukum menurut Soetandyo, yang dikembangkan dalam arti profesi dan konsep ideal seorang profesional yang harus ada pada suatu aktifitas kerja yang dikualifikasikan sebagai kerja profesional (Soetandyo.2013).

1. Dalam setiap kerja berkualifikasi profesional itu selalu dan harus ditemui adanya itikad pekerjanya, yang dinyatakan dalam suatu ikrar atau sumpah di muka umum untuk merealisasikan suatu kebajikan yang diakui dan dijunjung tinggi oleh masyarakat. Karena mereka berikrar demi kebajikan dan bukan demi kekayaan dalam pekerjaan yang profesional, seorang pekerja profesional tidak akan mengharapkan imbalan upah materiil untuk jasa-jasanya. Mereka

terpanggil untuk berbuat kebijakan demi kesejahteraan umat manusia.

2. Penguasaan atas suatu kemahiran teknis bermutu tinggi, yang dapat dipakai untuk merealisasi kebijakan. Kegiatan kerja pemberian layanan jasa yang merefleksikan ide profesionalisme hanya akan mungkin dikerjakan apabila mereka terbelong *the professionals*, itu mampu untuk meluangkan waktu untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang eksklusif untuk mengapai keahlian yang diinginkan.
3. Hadirnya secara nyata kesediaan para pekerja profesional untuk menundukkan diri mereka secara ikhlas dan sukarela pada kontrol organisasi atau korps sesamanya, berdasarkan kode etik yang tertuliskan. Dengan demikian di dalam kegiatan itu berkembang kontrol- kontrol demi terjaganya mutu kemahiran dari para pelaku profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota BPSK di Surakarta bahwa kinerja dari masing- masing anggota BPSK Surakarta sebelum diangkat akan disumpah untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan agama yang dianut. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari tugas yang diemban oleh masing- masing anggota BPSK sudah melaksanakan sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Upaya peningkatan kemampuan dari masing- masing anggota BPSK selalu ditingkatkan dengan mengirim anggota BPSK Surakarta pada setiap pendidikan ataupun pelatihan yang difasilitasi oleh Pemerintah Pusat untuk meningkatkan kemampuan dalam mewujudkan keadilan bagi konsumen yang mencari keadilan, serta kesediaan menundukkan dirinya

terhadap kontrol dari lembaga diatas BPSK.

Kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Sengketa konsumen dapat disebabkan oleh pelaku usaha atau pengusaha yang tidak melaksanakan kewajiban hukumnya(Suyud.M.2000), sesuai dengan kesepakatan yang sudah disepakati dengan konsumen, kemudian sebab yang selanjutnya adalah pelaku usaha atau konsumennya sendiri yang tidak mentaati isi perjanjian, atau melanggar apa yang menjadi kesepakatan dalam perjanjian.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur di dalam pasal 45 ayat 1 bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Litigasi merupakan paradigma yang banyak dianut oleh masyarakat ketika mereka terlibat suatu sengketa(Bambang S.2008). Pendekatan non litigasi ini menggunakan sistem perlawanan *the adversary system* untuk menyelesaikan sengketa, Laura Nader menyebutnya *winner takes all* (Chamblis and Seidman.2007).

Terhadap proses yang kedua, dimana konsumen dalam penyelesaian sengketa langsung melalui tuntutan seketika, dan produsen langsung pula memberikan tanggapan dalam waktu 7 hari. Adapun tugas dan wewenang dari BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui, mediasi, konsiliasi maupun arbitrase. Putusan

BPSK dinyatakan final dan mengikat, namun dalam UUPK masih memungkinkan pihak yang keberatan untuk menyelesaikan sengketa ke pengadilan negeri.

Pada tanggal 13 Mei 2011 bertempat di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta BPSK Kota Surakarta mulai melaksanakan kewajibannya. Beranggotakan 3 (tiga) unsur, yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.

Dalam perjalanan BPSK Solo pernah resmi berhenti beroperasi dengan alasannya dana hibah untuk BPSK terganjal Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 32/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Pemberian Dana Hibah dan Bantuan Sosial. Selain itu, BPSK dianggap sebagai sebuah lembaga tanpa wujud dan tak memiliki kriteria sebagai penerima bantuan dana hibah. Selain alasan diatas adalah banyaknya PNS yang ditugaskan di BPSK lebih banyak yang memilih kembali ke instansi asal, sehingga BPSK kekurangan SDM untuk melayani masyarakat. Selain keterbatasan mengenai anggaran dan juga SDM, masih sangat terlihat sekali minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPSK Surakarta, yaitu bahwa kantor BPSK hanya satu ruang, yang digunakan untuk berkantor, sekaligus menerima pengaduan dan melakukan sidang sengketa konsumen, sehingga apabila ada agenda sidang maka pelayanan menerima pengaduan terpaksa dihentikan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan anggota BPSK Surakarta, bahwa keanggotaan BPSK Surakarta terdiri dari 3 unsur, yang pertama adalah unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur

konsumen. Masing- masing unsur terdiri atas 3 personil, dan kendala yang ada di BPSK Surakarta untuk unsur Pemerintah yang harusnya 3 orang, hanya tinggal 2 orang karena 1 anggota BPSK tersebut sudah pensiun. Hal ini berdampak seharusnya minimal jumlah anggota BPSK di tiap daerah adalah 9 orang tidak terpenuhi.

Kendala yang selanjutnya adalah ketersediaan tenaga sekretariat yang hanya diisi oleh satu orang, dimana sekretariat tersebut juga mempunyai kewajiban untuk menjadi Panitera, sehingga menimbulkan kurang maksimalnya pelayanan terhadap konsumen. Kendala yang lain selain sarana dan prasarana yang sangat terbatas, juga biaya operasional dari BPSK yang sampai saat ini belum jelas anggarannya.

Hasil wawancara dengan anggota BPSK bahwa biaya operasional BPSK ditanggung oleh masing- masing anggota BPSK, sehingga setiap beberapa bulan anggota- anggota BPSK akan menukarkan bukti pengeluaran untuk ditukar sesuai dengan pengeluaran.

Upaya untuk memberdayakan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perlindungan konsumen juga mempunyai 2 aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur/ *unfair trade practices* dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian (Andrianus Meliala.1993). Perlindungan terhadap aspek pertama mencakup perlindungan terhadap timbulnya kerugian bagi konsumen karena memakai sesuatu barang yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Pada aspek ke dua mencakup terhadap syarat- syarat yang tidak adil oleh produsen terhadap

konsumen pada waktu mendapat barang kebutuhannya (Janus Sidabalok, 2004).

Menurut Friedman (2007), dalam setiap sistem hukum selalu mengandung tiga aspek atau komponen, yakni komponen struktural, komponen substansial, dan komponen cultural.

a. Komponen Stuktural

Dari segi kelembagaan hukum atau struktur hukum, adalah ada atau tidaknya suatu lembaga hukum yang akan menentukan bekerjanya hukum. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Pembinaan perlindungan konsumen diselenggarakan oleh Pemerintah dalam upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing. Sedangkan pengawasan perlindungan konsumen dilakukan secara bersama oleh Pemerintah, masyarakat dan LPKSM. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berkedudukan di tiap Kabupaten atau Kota. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), mempunyai tugas menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen; melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

b. Komponen Substansial

Hukum perlindungan konsumen, bermuarakan dari UU

Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 2009, dapat dikaji sebagai berikut, bahwa kehadiran UUPK secara umum setidaknya- tidaknya dapat dilihat dari tiga perspektif (Romli AS, 2001). *Pertama*, UUPK sebagai *symbol* kebangkitan hak- hak sipil rakyat. Oleh karena itu, dengan adanya UUPK berarti hak- hak sipil rakyat akan terjamin, terlindungi, dan terawasi dengan baik. *Kedua* UUPK merupakan penjabaran lebih detil dari Hak asasi manusia (HAM), lebih khusus lagi adalah hak ekonomi. Sebagai bagian dari HAM, keberadaan UUPK tidak dapat dilepaskan dari doktrin- doktrin HAM yang berlaku secara universal. *Ketiga* untuk dapat memahami suatu undang- undang, terlebih dahulu harus mengetahui filosofi yang menjadi dasar dikeluarkannya produk hukum tersebut. Hal demikian pada umumnya dapat ditemukan dalam penjelasan bagian umum suatu undang- undang.

Aspek substansial adalah materi hukum, yang sudah terakomodir di dalam suatu peraturan. Apakah semua unsur sudah dilibatkan dalam proses pembuatannya. UUPK ini merupakan perlindungan atas kepentingan konsumen, mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan. Akan ada empat alasan pokok mengapa hak – hak dari konsumen itu dilindungi; (1) melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang- Undang

Dasar 1945, (2) menghindarkan konsumen dari dampak negative penggunaan teknologi. (3) Melindungi konsumen untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional. (4) Melindungi konsumen untuk menjamin sumber daya pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen (Janus Sidabalok, 2006).

c. Komponen Kultural

Menurut Lawrence Friedman. (1975) budaya hukum dibedakan menjadi dua macam. Pertama '*internal legal culture*, yakni kultur hukumnya para *lawyer's* dan *judges's* dan *external legal culture*, yakni kultur hukum masyarakat pada umumnya. Semua kekuatan sosial akan mempengaruhi bekerjanya hukum dalam masyarakat. Budaya hukum masyarakat akan mempengaruhi efektifitas hukum dalam masyarakat.

Menurut Max Weber yang membagi perilaku manusia (*conduct*) ada 4 perilaku rasional yang ditujukan pada yaitu, 1) *Purpose rational conduct* yaitu tujuan. 2) *Value rational conduct* adalah nilai. 3) *Avectual conduct* adalah dibawah kendali perasaan-perasaan atau emosional, 4) *Traditional conduct* adalah kebiasaan-kebiasaan yang muncul dari praktek-praktek yang mapan dan menghormati otoritas yang ada

Budaya hukum disini, jika kita melihat dari teori Max Weber yang membagi perilaku manusia, dari 4 perilaku manusia atau

conduct, maka yang paling sesuai pada perilaku konsumen adalah perilaku yang ke empat yaitu, *Traditional conduct* adalah tindakan yang didasarkan atas kebiasaan-kebiasaan yang muncul dari praktek-praktek yang mapan dan menghormati otoritas yang ada.

Budaya hukum dalam perilaku konsumen adalah bahwa konsumen cenderung lebih tunduk terhadap pelaku usaha karena posisi tawar konsumen yang lemah, sedangkan posisi tawar dari pelaku usaha sangat kuat, sehingga konsumen lebih cenderung untuk nrimo terhadap perlakuan pelaku usaha. Budaya hukum yang kedua adalah perilaku atau budaya hukum masyarakat dalam menyelesaikan sengketa, lebih memilih menyelesaikan menggunakan jalur litigasi dari pada penyelesaian melalui BPSK. Penyelesaian dengan litigasi lebih dipilih oleh konsumen karena kurangnya informasi terhadap keberadaan dan fungsi BPSK.

Hasil wawancara dengan konsumen bahwa konsumen belum mengetahui tentang adanya UUPK dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang merupakan upaya perlindungan terhadap konsumen dari tingkah laku pelaku usaha yang merugikan. Faktor keterbatasan pengetahuan konsumen inilah yang membentuk perilaku atau budaya hukum konsumen ini lebih bersifat pasrah terhadap perlakuan pelaku usaha, atau berani melawan pelaku usaha terhadap sengketa yang merugikan konsumen secara hukum, dengan

memilih penyelesaian sengketa di pengadilan.

KESIMPULAN

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu bentuk upaya untuk melindungi konsumen dari perbuatan yang merugikan konsumen oleh pelaku usaha, dan peran yang diberikan oleh UUPK ini terhadap BPSK adalah menyelesaikan sengketa yang merugikan konsumen secara adil. BPSK Surakarta sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme anggota BPSK dilaksanakan melalui pelatihan dan diklat yang difasilitasi oleh Pemerintah Pusat untuk meningkatkan profesionalisme anggota BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
2. Beberapa kelemahan internal BPSK adalah kurangnya dana operasional yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surakarta, serta kurangnya SDM untuk dapat membantu kegiatan operasional BPSK, serta minimnya sarana dan ruangan yang mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja dari BPSK Surakarta. Faktor eksternal yang selanjutnya adalah budaya hukum, merupakan budaya dari masyarakat Surakarta dalam hal ini adalah konsumen, bahwa budaya masyarakat kita adalah lebih memilih penyelesaian sengketa secara litigasi, hal karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap keberadaan BPSK ini, sehingga mengakibatkan BPSK ini kurang dikenal oleh masyarakat, sehingga masyarakat
- lebih memilih menyelesaikan sengketa dengan litigasi.
3. Dalam pemberdayaan terhadap BPSK, diperlukan tiga aspek atau komponen, yaitu komponen struktural ini adalah bahwa BPSK harus mampu bekerja secara maksimal dan sesuai dengan fungsinya dalam rangka mendukung sistem hukum itu, Sedangkan yang kedua adalah komponen substantive yang ada di dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terhadap upayanya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundangan. Komponen *cultural* yang mencakup sikap- sikap yang bersifat umum dan nilai- nilai yang akan menentukan bekerjanya hukum yang bersangkutan, dalam hal ini adalah budaya hukum konsumen itu sendiri. Budaya hukum konsumen yang cenderung *nrimo* atau pasrah terhadap perlakuan dari pelaku usaha yang merugikan konsumen, karena *bargaining position* pelaku usaha yang lebih kuat jika dibandingkan dengan konsumen. Budaya hukum selanjutnya adalah bahwa masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa konsumen melalui litigasi, sehingga mengakibatkan kurang berkembangnya penyelesaian sengketa yang diamanatkan dari Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sulistyono. 2008. *Reformasi Hukum Ekonomi Indonesia*, UNS Press: Surakarta
- 2007.
Mengembangkan paradigma non litigasi di Indonesia. UNS Press. Surakarta
- 2007.
Mengembangkan paradigma non litigasi di Indonesia. UNDIP . Semarang
- Ahmadi Miru.2011. *Prinsip- prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. Raja Grafindo. Jakarta
- Atmasasmita, Romli. 2001. *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Adrianus Meliala. 1993. *Praktik bisnis curang*. Jakarta. Sinar harapan
- Andreanto Mahardika. 2010. "Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan Di kota Denpasar Propinsi Bali.Magister Kenotariatan UNDIP.
- Barker, Joel Arthur. *Paradigma, Understanding the future in business and life*. Dalam buku Budi Winarno. Globalisasi ancaman atau peluang bagi Indonesia. 2008.Erlangga. Jakarta
- Bambang Sutyoso. 2008. *Hukum Arbitrase dan Alternative Penyelesaian Sengketa*. Gamalia. Jogjakarta
- Chamblis Wiliam J and Robert B Seidman. *Law, Order, and Power*. Massachusetts Addison-Wesley Publising Company
- Dewi tuti mulyani. 2011. *Pengaturan dan Penyelesaian Sengketa Non litigasi di bidang Perdagangan*. ISSN. 1410. 9859. Jurnal Dinamika Sosbud.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- Putri Wulan Sari. 2009. Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsimen studi BPSK Bandung. UNDIP. Semarang
- Lilik Salamah. *Jurnal masyarakat kebudayaan dan politik*. Volume 14, Nomor 2:65-76. UNAIR
- Max Weber dalam Adi Sulistyono. 2002. *Pengembangan Paradigma Penyelesaian Sengketa non litigasi dalam rangka pendayagunaan alternative penyelesaian sengketa bisnis HaKI*. Undip. Semarang
- Munir Fuady, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1994
- Suyud Margono. 2000. *ADR & Arbitrase, proses pelebagaan dan aspek hukum*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Sudikno merto kusumo. 1988. *Hukum acara perdata di Indonesia*. Liberty. Jogjakarta

Sutandyo Wignyo Subroto.2012. *Profesionalisme dalam Hukum*. Graha Ilmu. Jogjakarta

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Grasindo, Jakarta.

Suraji. *Pembangunan hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada era globalisasi ekonomi*, PDIH UNS

Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*.UI Press. Jakarta

-----, 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Lawrence Friedman. 2009. *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*. Nusa Media. Bandung

Undang Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.