

# MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN *LEASING* KENDARAAN BERMOTOR MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Supriyanto & Triwanto

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan hendak mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa konsumen *leasing* kendaraan bermotor melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan melalui beberapa tahap yaitu, tahap pengajuan gugatan pada BPSK terdekat dengan tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pada tahap ini para pihak memilih cara penyelesaian sengketa yang hendak ditempuh. Tahap berikutnya adalah tahap persidangan yaitu tahap persidangan konsiliasi, mediasi atau arbitrase, sesuai dengan pilihan para pihak. Tahap selanjutnya adalah tahap putusan dapat berupa : perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan.

Kata kunci : mekanisme, sengketa konsumen

## ABSTRACTS

*Purpose of this study was to examine the dispute resolution mechanism though BPSK. Dispute settlement mechanism begins with the filling stage, followed by a phase of conciliation proceedings, mediation or arbitration in accordance with the parties choice. The next stage is the decision of peace, rejected the lawsuit or claim was granted.*

*Keywords : mechanism, consumer dispute*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang menuntut segala sesuatu terlaksana dengan cepat, maka sarana transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting. Dalam menjalankan segala aktivitasnya, hampir setiap manusia membutuhkan sarana transportasi. Kendaraan bermotor menjadi kebutuhan yang pokok bagi sebagian besar masyarakat. Seiring dengan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang terjangkau, mendorong semakin terciptanya kondisi untuk mempermudah kepemilikan kendaraan bermotor. Banyak promosi yang merayu calon konsumen dengan berbagai macam bonus dan kemudahan, mulai dari kredit dengan bunga rendah,

potongan angsuran, tanpa uang muka dan sebagainya. Melalui perjanjian pembiayaan sewa beli yang seringkali disebut *leasing*, dalam sekejap konsumen dapat membawa pulang kendaraan yang dibutuhkannya. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, konsumen menjadi terlena dan kurang menyadari konsekuensi dan berbagai kemungkinan negatif yang mengikat dibalik perjanjian yang dibuat.

Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, terlihat *leasing* sangat membantu konsumen yang membutuhkan kendaraan tetapi tidak mampu untuk membayar harga kendaraan secara tunai. Konsumen cukup menghubungi pihak penyuplai

(*dealer*) kendaraan bermotor dan perusahaan pembiayaan. Perusahaan pembiayaan adalah yang akan membayar secara tunai pada penyuplai (*dealer*), sedangkan konsumen harus membayar hutang beserta bunganya kepada perusahaan pembiayaan dalam jangka waktu yang disepakati. Kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian pembiayaan dengan hak milik secara fidusia. Dalam perjanjian dengan perusahaan pembiayaan di dalamnya terdapat ketentuan yang berisi surat kuasa untuk menarik/mengambil kembali kendaraan yang menjadi objek perjanjian. Sekilas perjanjian seperti ini dirasakan mempermudah bagi konsumen. Sepanjang isi perjanjian tersebut dilaksanakan sesuai perjanjian maka tidak akan timbul masalah. Namun dalam kenyataannya tidak selamanya konsumen dapat memenuhi isi perjanjian secara baik. Konsumen dapat saja mengalami kesulitan dalam membayar angsuran. Di mata hukum, konsumen belumlah menjadi pemilik kendaraan. Menurut perjanjian pembiayaan, kendaraan tersebut masih dimiliki oleh perusahaan pembiayaan (kreditur). Konsumen hanyalah sebagai peminjam atau pemakai saja. Kendaraan baru menjadi milik konsumen bila seluruh angsuran telah dilunasi. (Yusuf Shofie, 2000:211) Apabila angsuran kendaraan bermotor tersebut tertunda, seringkali tanpa surat peringatan terlebih dahulu, perusahaan pembiayaan mengambil paksa kendaraan bermotor yang menjadi objek perjanjian. Bahkan kadang-kadang pihak perusahaan menggunakan tenaga penagih hutang yang kerap kali memaksa konsumen dengan cara kekerasan. Dalam hal ini kedudukan konsumen sangat lemah, karena konsumen telah kehilangan sejumlah uang yang telah dibayarkan kepada perusahaan pembiayaan. Menurut

perjanjian pembiayaan, konsumen telah melepaskan haknya untuk mengajukan keberatan atas penarikan kendaraan, penghitungan hasil penjualan kendaraan yang ditarik, potongannya serta jumlah hutang atau sisa hutang bunga dan biaya lain-lainnya, termasuk denda-denda dan biaya pengambilan (penarikan) dan penjualan kembali kendaraan. (ibid : 212)

Konsumen yang mempunyai posisi tawar lemah perlu mendapatkan perlindungan. UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen mengatur bahwa apabila terjadi sengketa konsumen, penyelesaiannya dapat dilakukan antara lain melalui lembaga yang dinamakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga tersebut berkedudukan di setiap Daerah Tk II Kabupaten dan kota. Tugas Utama BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK berfungsi sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Selain itu fungsi BPSK adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha, termasuk didalamnya klausula baku yang dikeluarkan oleh PT PLN (persero) di bidang kelistrikan, PT Telkom (persero) di bidang komunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan *leasing*/ pembiayaan dan lain-lain.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yang berupa data dari BPSK Surakarta, hasil penelitian dan karya ilmiah, maupun literatur-literatur yang berkaitan dengan materi penelitian.

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan

yuridis normatif, oleh karena itu data yang diperlukan sebagai bahan analisis dikumpulkan melalui studi kepustakaan yaitu melakukan penelitian terhadap data sekunder.

Data yang dikumpulkan melalui penelitian ini diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu hendak menggambarkan data yang diperoleh dan memberikan penjelasan terhadap data yang ada sehingga dapat memberikan gambaran tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen *leasing* kendaraan bermotor melalui lembaga BPSK.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Sebagai bahan analisis, dipaparkan contoh putusan Mediasi BPSK Surakarta dalam sengketa konsumen antara ARWADI MURBAWANTO (Sebagai Pengadu) melawan PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (Sebagai Teradu). Pengadu (konsumen) dalam pengaduannya No. 01-07/JF/X/2011/BPSK.Ska Tanggal 11 Oktober dan dinyatakan lengkap tanggal 26 Oktober 2011 telah menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa Pengadu telah melakukan perjanjian kredit sepeda motor Honda Revo dengan Teradu pada bulan Mei 2010
2. Bahwa Pengadu mengakui telah mengalami keterlambatan pengangsuran sepeda motor tersebut di atas karena alasan ekonomi (usaha mengalami kebangkrutan).
3. Bahwa Pengadu menyadari dalam kesepakatan perjanjian, jika terjadi keterlambatan beberapa bulan dan pengadu tidak mampu membayar maka sepeda motor akan diambil oleh Teradu. Sekalipun demikian, Pengadu selama ini selalu berusaha untuk mengangsur sekalipun terjadi keterlambatan.
4. Bahwa pada Tanggal 12 September 2011, petugas dari FIF bernama Agus datang ke rumah Pengadu yang saat itu Pengadu dan istrinya sedang tidak berada di rumah karena sedang berada di Jakarta. Yang berada di rumah saat itu adalah kedua anaknya yang masih berumur 10 tahun dan 12 tahun.
5. Bahwa bersama-sama dengan petugas kepolisian dan Ketua RT setempat bernama Sarjono, petugas dari teradu telah menarik sepeda motor yang tersebut di atas.
6. Bahwa Pengadu merasa petugas dari FIF telah melakukan pemaksaan terhadap anaknya yang bernama Alfrido Valentino yang berumur 12 tahun untuk menandatangani berita acara penarikan sepeda motor tersebut di atas.
7. Bahwa atas tindakan Teradu tersebut, Pengadu merasa anaknya mengalami trauma psikis. Hal itu terbukti dari surat keterangan dokter No 441.3/2572/9/2011, menunjukkan gejala gangguan jiwa akibat sressor yang jelas dan disarankan kepada yang bersangkutan untuk menjalani pengobatan.
8. Bahwa atas peristiwa tersebut di atas, Pengadu menuntut ganti rugi kepada Teradu agar mengembalikan uang yang telah disetor. Pengadu juga meminta agar Sdr Agus petugas dari FIF meminta maaf di hadapan seluruh warga RW VI Todipan Surakarta. Teradu memberikan kompensasi biaya traumatic atas anaknya selama seumur hidup serta meminta FIF meminta maaf melalui media massa.

Terhadap pengaduan konsumen tersebut, Teradu memberikan jawaban sebagai berikut :

1. Bahwa Teradu dalam jawabannya menyatakan bahwa Teradu dan pihak Pengadu telah bermusyawarah berkali-kali, termasuk di luar persidangan mediasi BPSK guna menyelesaikan sengketa tersebut di atas namun belum menemukan titik temu.
2. Bahwa sebagai bentuk itikad baik dan agar terus menjaga tali silaturahmi dengan Pengadu, Teradu konsisten untuk menyelesaikan sengketa ini dengan jalan damai dengan tetap bersedia memberikan tali asih kepada Pengadu yaitu sebesar Rp. 2.500.000,- dengan catatan/syarat bahwa dua kontrak yang lain atas nama Pengadu juga harus ikut diselesaikan, tidak menunggak atau lunas terbayar.
3. Bahwa pemberian tali asih Rp.2.500.000,- oleh Teradu adalah berdasarkan apabila unit jaminan dijual dan dilakukan pelunasan (khusus) maka selisihnya akan dikembalikan kepada Pengadu.
4. Bahwa dalam melaksanakan penerikan sepeda motor tersebut di atas, Teradu merasa telah melakukan prosedur dan prinsip kehati-hatian di antaranya dengan telah melakukan penagihan ke rumah berkali-kali selama pengadu menunggak angsuran, namun berkali-kali pula tidak bertemu dengan Pengadu sekalipun melakukan pembayaran angsuran ke Kantor Teradu adalah kewajiban Pengadu.
5. Bahwa pengambilan barang berupa sepeda motor dilakukan Teradu setelah Pengadu menunggak selama 6 bulan, dan itu dilakukan dengan melibatkan aparat kepolisian, Ketua RT untuk

menyaksikan proses penarikan sepeda motor tersebut guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

6. Bahwa apabila ada pengaduan anak Pengadu mengalami trauma psikis/depresi/stress, Teradu menyatakan hal tersebut masih perlu diadakan pembuktian dan sebenarnya hal itu bukan tanggung jawab Teradu

Dalam putusannya majelis BPSK mangajukan pertimbangan-pertimbangan hukum sebagai berikut :

1. Menimbang bahwa para pihak di hadapan Panitera BPSK Kota Surakarta, pada hari Rabu 26 Oktober 2011 telah sepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut di atas melalui cara mediasi.
2. Menimbang bahwa selama dalam persidangan majelis telah berusaha mendamaikan para pihak yang bersengketa agar selisih ganti rugi maupun tali asih yang hendak diberikan bisa dinegosiasikan akan tetapi tidak membuahkan hasil.
3. Menimbang bahwa upaya yang dilakukan majelis untuk mendamaikan kedua belah pihak tidak memberikan hasil.
4. Menimbang bahwa agar proses mediasi dapat berjalan dengan baik, maka majelis BPSK telah menyediakan forum bagi pengadu dan teradu untuk menyelesaikan sendiri sengketa yang ada di antara mereka.
5. Menimbang bahwa atas persengketaan tersebut di atas telah dilaksanakan persidangan mediasi selama tiga kali di kantor BPSK Surakarta yaitu pada hari Kamis, 3 November 2011, Kamis 10 November 2011 dan Selasa 15 November 2011 guna mencari penyelesaian sengketa yang terbaik.

6. Menimbang bahwa selama proses mediasi berlangsung, masing-masing pihak telah menyampaikan argument, yang pada intinya teradu bersedia menyelesaikan sengketa tersebut secara damai jika pihak teradu memberikan ganti rugi sebesar Rp.8.000.000 ( delapan juta rupiah ).
7. Menimbang bahwa atas tuntutan ganti rugi tersebut teradu menyatakan menolak pemberian ganti rugi sebesar Rp.8.000.000,- tersebut di atas dan hanya bersedia memberikan uang tali asih sebesar Rp.2.500.000,- ( dua juta lima ratus ribu rupiah).
8. Menimbang bahwa sebagai bagian dari upaya menyelesaikan sengketa secara mediasi,majelis selama persidangan berlangsung telah berupaya secara aktif member saran, nasehat, petunjuk dan upaya-upaya lain kepada pihak yang bersengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, agar dapat menyelesaikan sengketa yang ada.
9. Menimbang bahwa hingga akhir persidangan ternyata para pihak tidak mencapai kesepakatan tentang masalah yang disengketakan tersebut di atas.

Dalam putusannya, hasil rapat musyawarah majelis BPSK memutuskan dalam pokok perkara menolak untuk seluruhnya permohonan ganti rugi Pengadu kepada Teradu.

Contoh kasus yang penulis paparkan merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah.Cepat karena Undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena

prosedur administrative dan proses pengambilan keputusan yang sangat sederhana. Murah karena biaya perkara yang terjangkau. Penyelesaian sengketa di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan Penjelasan Pasal 47 UUPK.

Dalam kasus tersebut di atas, majelis BPSK memutuskan menolak semua permohonan ganti rugi Pengadu. Putusan tersebut diambil setelah melalui proses mediasi dan tidak tercapai kesepakatan. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan agar dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*).

Penyelesaian sengketa konsumen *leasing* kendaraan bermotor melalui mediasi oleh BPSK sebagaimana dipaparkan di atas merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa melalui BPSK. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan melalui beberapa tahap yaitu :

1. Tahap pengajuan gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen..

Permohonan dapat diajukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun secara lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/ warga Negara asing.

Permohonan diajukan secara tertulis kepada sekretaris BPSK, kemudian akan diberikan tanda terima kepada pemohon. Jika permohonan diajukan secara lisan, maka sekretaris BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus dan dibubuhi tanggal dan nomer registrasi. Jika ternyata permohonan tidak lengkap ( tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 ) atau permohonan bukan merupakan kewenangan BPSK maka ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima maka BPSK akan memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan dari konsumen selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Cara penyelesaian perkara dipilih oleh para pihak. Cara yang bisa dipilih dan disepakati oleh para pihak adalah : konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Jika yang dipilih para pihak adalah cara konsiliasi atau mediasi, maka Ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai

konsiliator atau mediator. Apabila cara yang dipilih oleh para pihak adalah cara arbitrase, maka para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Dalam persidangan majelis dibantu oleh penitera. Majelis harus berjumlah ganjil paling sedikit 3 orang anggota BPSK yang mewakili unsure pemerintah ( sebagai ketua ), dan unsure konsumen dan pelaku usaha, masing-masing sebagai anggota. Panitera ditunjuk dari anggota sekretaris BPSK. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke 7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

## 2. Tahap Persidangan

### (a) Persidangan dengan cara Konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Tugas konsiliator adalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri.

Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subyek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak yang lain, jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan secara langsung oleh para pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa

dengan didampingi oleh majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti rugi.

Majelis BPSK memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi serta saksi ahli. Bila diperlukan, konsiliator menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam bentuk keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

(b) Persidangan dengan Cara Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. (Susanti Adi Nugroho, 2008:108)

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Jika dianggap perlu mediator dapat melakukan mediasi secara terpisah antara konsumen dan pelaku usaha, jika para pihak sulit didamaikan.

Atas permintaan para pihak mediator dapat minta diperlihatkan alat bukti baik surat dan atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan keduabelah pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sengketanya. Apabila proses mediasi menghasilkan kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditanda tangani para pihak.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan para pihak, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditanda tangani para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis

BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi tidak mengandung sanksi administrasi.

(c) Persidangan dengan Cara Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Menurut UU No.30 tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam proses ini para pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka pada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk member keputusan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pemerintah sebagai ketua. Pada persidangan pertama majelis wajib mendamaikan keduabelah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian maka majelis wajib membuat keputusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi

gugatan konsumen dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat pernyataan pencabutan gugatan. Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Dalam persidangan pertama, jika pelaku usaha atau konsumen tidak hadir, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada pelaku usaha dan konsumen dengan surat panggilan dari sekretaris BPSK. Apabila pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatan dinyatakan gugur demi hukum, sedangkan jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

3. Tahap Putusan

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diupayakan sungguh-sungguh ternyata tidak tercapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Hasil konsiliasi

dan mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan dikuatkan dengan putusan majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan hasil arbitrase dapat memuat sanksi administrasi.

Putusan BPSK dapat berupa:

- a. Perdamaian
- b. Gugatan ditolak, atau
- c. Gugatan dikabulkan

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat berupa :

- (1) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam putusan, yang dapat berupa :
  - (a) Pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya dengan perawatan.
  - (b) Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - (c) Ganti kerugian tersebut dapat pula ditujukan sebagai penggantian kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara waktu atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita dan sebagainya.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah ).

Gugatan ganti kerugian secara perdata, tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan pelaku usaha. Ganti kerugian yang dapat digugat oleh konsumen atau yang dapat dikabulkan oleh majelis BPSK adalah ganti kerugian yang nyata/riil yang dialami oleh konsumen. Selain mengabulkan gugatan ganti kerugian yang nyata/riil yang dialami konsumen, Majelis BPSK juga berwenang untuk menambahkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif. Besarnya ganti kerugian tergantung pada nilai kerugian konsumen akibat memakai, menggunakan, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Majelis wajib menjatuhkan putusan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Setelah putusan diberitahukan, selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan/atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK. Apabila konsumen dan atau pelaku usaha menolak putusan, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan diberitahukan.

Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut. Putusan yang diajukan keberatan oleh pelaku usaha dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Apabila selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan putusan, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dimulai dengan tahap pengajuan gugatan. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan sendiri oleh konsumen, kuasanya atau ahli warisnya secara tertulis maupun lisan. Pada persidangan pertama, konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang dikehendaki dengan persetujuan pelaku usaha. Konsumen dapat memilih penyelesaian sengketa melalui cara persidangan konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Tahap berikutnya adalah tahap putusan. Putusan majelis BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Jika gugatan dikabulkan maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus

dipenuhi oleh pelaku usaha yang dapat berupa pemenuhan ganti kerugian dan sanksi administratif. Sanksi administratif hanya dapat dijatuhkan apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui cara arbitrase, sedangkan dalam konsiliasi dan mediasi tidak dikenal sanksi administratif.

Agar BPSK dapat berfungsi optimal sebagai lembaga yang melindungi kepentingan masyarakat sebagai konsumen maka perlu ditingkatkan profesionalisme dari lembaga BPSK. Selain itu, masyarakat juga perlu diberikan wawasan mengenai hak-haknya dan bagaimana cara mempertahankan dan mendapatkan hak-haknya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hasanuddin Rahman, 2000, *Legal Drafting*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung
- Subekti, 1989, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung
- Susanti Adi Nugroho, 2006, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Bandung
- Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung
- UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen