

Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia

Oleh:

Halida Zia¹, Khaidir Saleh²

Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo

Jl. Diponegoro No. 27 Kelurahan Cadika Kecamatan Rimbo Tengah

Kabupaten Bungo Telp./Fax (0747) 323310 Kode Pos 37214

haldiazia621@yahoo.co.id

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu lembaga yang dibuat oleh pemerintah guna untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga ini sifatnya win-win solution dengan melakukan cara mediasi, konsolidasi dan arbitrase antara pihak yang bersengketa. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu Badan/Lembaga independent, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan tugas dan kewenangan BPSK maka mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di daftarkan di BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen. Pemeriksaan atas permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di Pengadilan umum dan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun demikian dalam pelaksanaan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK menghadapi beberapa kendala diantaranya belum adanya panduan teknis dalam pengaturan aspek-aspek yang terkait dengan hukum acara, terkendala SDM anggota BPSK, rendahnya pemahaman dan kesadaran konsumen dan terkendala biaya operasional. Untuk itu perbaikan struktur dan budaya hukum perlu dilakukan sosialisasi hukum perlindungan konsumen kepada masyarakat.

Kata Kunci: Sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

The Consumer Dispute Settlement Agency is an institution created by the government in order to resolve disputes that occur between business actors and consumers. This institution is a win-win solution by conducting mediation, consolidation and arbitration between the disputing parties. The Consumer Dispute Settlement Agency is an independent Agency/Agency, a public body that has the duties and authorities, among others, to carry out the handling and resolution of disputes between consumers and business actors. Based on the duties and authorities of the BPSK, the consumer dispute resolution mechanism is registered at the BPSK closest to the domicile of the consumer. Examination of consumer requests is carried out in the same way as a trial in a general court and the decision of BPSK is final and binding. However, in carrying out its duties in resolving consumer disputes, BPSK faces several obstacles including the absence of technical guidance in regulating aspects related to procedural law, constrained by the HR of BPSK members, low understanding and

¹ Dosen Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Muara Bungo

awareness of consumers and constrained operational costs. For this reason, it is necessary to improve the structure and legal culture of consumer protection law to the public.

Keywords : Costumer Dispute, Costumer Dispute Settlement Agency, Costumer Protection.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan era digital seperti sekarang ini telah merubah tatanan dalam banyak aspek kehidupan termasuk kegiatan ekonomi. Dulu kita mengenal pasar adalah tempat bertemunya para penjual dan pembeli tapi kini kegiatan transaksi jual beli tidak terpusat lagi pada pasar yang konvensional, tapi dilakukan secara elektronik. Perdagangan elektronik merupakan kegiatan jual beli yang dilakukan melalui sistem elektronik seperti internet, televisi dan komputer lainnya.

Perdagangan elektronik memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen dalam mengakses barang dan jasa. Namun tidak hanya memberikan kemudahan perdagangan elektronik juga menempatkan konsumen terkadang tidak setara dengan kedudukan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen merupakan payung hukum dalam

memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dengan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, langsung maupun tidak langsung.³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UUPK, mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala

³ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Pustaka Gramedia Utama), 2003, hal 98.

upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Kepastian hukum yang dimaksud dalam pengertian ini meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. Dengan kata lain UUPK secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.⁴Perlindungan Hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar:

hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang dapat menjadi prinsip dasar yaitu:

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;

- 2) Hak untuk memperoleh barang atau jasa dengan harga yang wajar;

- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi

Dalam prakteknya seringkali terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan hak-haknya sebagaimana mestinya. Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpeuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. lebih jauh, penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pelaku usaha terciptanya kepastian berusaha dan di

⁴Az. Nasution, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen”, Jurnal Teropong, Mei 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, h. 6-7

pihak konsumen tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.⁵

II. PEMBAHASAN

1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Menurut Pasal 1 Ayat 11 UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Kemudian bagaimana lembaga ini bekerja dan apakah sudah memenuhi permintaan undang-undang yang dimaksud sebagai upaya perlindungan bagi konsumen?

Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam UUPK terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu : Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa di Pengadilan. Terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi konsumen memilih

menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), antara lain : 1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat membantu konsumen terutama dalam hal prosedur beracara yang mudah, cepat, tanpa biaya, karena segala biaya yang timbul sudah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) masing-masing Kabupaten atau Kota, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Prosedur penyelesaiannya pun tidak rumit, tidak menggunakan dalil-dalil hukum yang kaku; 2. Konsumen atau penggugat dapat mengajukan gugatan tertulis tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.⁶

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan

⁵Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Liku Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001, hlm. 84.

⁶*Ibid*

perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaannya di lapangan penerapan beberapa pasal dari undang-undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan, antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan sebuah badan yang berada di bawah Kementrian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menindak lanjuti pembentukan BPSK tersebut sesuai amanat Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 itu, keluarlah Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Anggota BPSK terdiri atas unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha, masing-masing unsur berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK

ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.⁷

Menurut Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001, Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian SengketaKonsumen, setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang ke BPSK harus mengajukan gugatan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK yang menangani pengaduan konsumen.⁸

Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen. Setiap kasus sengketa konsumen diselesaikan dengan membentuk majelis, yang berjumlah ganjil, terdiri dari minimal tiga orang mewakili semua unsur, jumlah minimal 3 (tiga) orang dan ditambah dengan bantuan seorang

⁷Hesti Dwi Astuti, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Mimbar Justicia, vol. 1, No. 2 edisi Juli- Desember 2015.

⁸Tami Rusli, *Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Mmh, Jilid 43 No. 2, April 2014

panitera. Diluar tugas penyelesaian sengketa, dalam Pasal 52 UUPK menerangkan tugas dan wewenang BPSK yaitu :

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku ;
- 4) Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK;
- 5) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- 7) Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 8) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
- 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- 10) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- 11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- 12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan
- 13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK. Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan.

Sesuai dengan Pasal 15 ayat (3) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyebutkan bahwa permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana : 1) Konsumen meninggal dunia; 2) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dbuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP); 3) Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan 4) Konsumen warga negara asing. Selanjutnya dalam Pasal 16 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyebutkan permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai : 1) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli warisnya atau kuasanya disertai bukti diri; 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha; 3) Barang atau jasa yang diadukan; 4) Bukti perolehan

(bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain); 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut; 6) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; dan 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).⁹

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang. Para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang di inginkan, dapat menggunakan mediasi, konsoliasi, dan arbitrase. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya. Setelah konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari 3 (tiga) cara yang ada di BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada.¹⁰

Jika para pihak telah memilih cara konsiliasi atau cara mediasi dan dalam proses penyelesaiannya gagal atau tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk atau

besarnya jumlah ganti rugi, maka para pihak maupun majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara konsiliasi atau arbitrase. Penyelesaiannya selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum. BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, sehingga BPSK menurut peraturan perundang-undangan telah dipisahkan dari lingkup peradilan, namun nyatanya pada pasal-pasal tertentu dalam UUPK, tetap memberikan penghubung dengan badan peradilan, sehingga tidak dapat dilepaskan begitu saja dari sistem peradilan umum, baik perdata maupun pidana.

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk majelis, artinya sengketa konsumen diperiksa dan diputus oleh majelis BPSK, dengan sekurangkurangnya 3 (tiga) orang anggota BPSK sebagai majelis dibantu oleh seorang panitera. Dengan kata lain, pemeriksaan perkara konsumen mirip seperti pemeriksaan yang dilakukan oleh hakim di pengadilan, karena itu, BPSK ini dapat disebut sebagai peradilan semu (peradilan

⁹*Ibid*

kuasi). Putusan yang diberikan oleh majelis BPSK dalam sengketa konsumen ini bersifat final (in kracht van gewijsde), mengikat, dan tidak dapat di banding lagi. Artinya BPSK adalah lembaga pemutus sengketa konsumen dalam tingkat pertama dan terakhir.

Hal ini sudah ideal sebab sebagai badan penengah (mediator, arbiter atau konsiliator) diharapkan keputusannya berisi unsur perdamaian sehingga tidak perlu dibantah lagi oleh salah satu pihak yang bersengketa, supaya putusan ini final, tentu harus diambil seobjektif mungkin, sesuai dengan hukum dan memuaskan bagi kedua belah pihak yang bersengketa. ¹¹ Menghindari proses penyelesaian sengketa yang berlarut-larut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan batasan kepada BPSK. Setelah gugatan diterima, BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Ketentuan ini dipandang sangat penting bagi konsumen

mengingat posisi ekonomi dan daya tawar konsumen berada di bawah pelaku usaha. ¹¹

Melalui proses penyelesaian sengketa dengan jangka waktu yang singkat sangat menguntungkan konsumen guna menghindari pembengkakan biaya. Termasuk bagi pelaku usaha yang umumnya lebih memilih penyelesaian sengketa dengan jangka waktu yang singkat, hal ini sangat terkait dengan persoalan bisnis yang membutuhkan waktu dan percepatan usaha. Kewenangan BPSK sendiri sangat terbatas, ruang lingkup sengketa yang berhak yang ditangani hanya mencakup pelanggaran Pasal 19 Ayat (2), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi yang dijatuhkanpun hanya berupa sanksi administratif. Pengertian sanksi administratif di sini telah mendapat pengaruh dari sistem common law, sehingga dapat berupa penetapan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 60 UUPK. Pelanggaran terhadap pasal-pasal lain yang bernuansa pidana sepenuhnya menjadi

¹¹Hanum Rahmانيar Helmi, *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen*, Adhaper, Vol. 1, No. 1, Edisi Januari-Juni 2015

kewenangan Pengadilan. Termasuk kategori ini adalah pelanggaran terhadap pencantuman klasula baku, sekalipun pengawasan terhadap pencantuman klasula baku ini adalah bagian dari tugas BPSK.¹²

2. Kendala Yang Dihadapi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang materi dasarnya dimuat dalam Undang-Undang Dasar Pasal 27, Pasal 28D Ayat (1) dan Pasal 33 UUD 1945. Norma-norma perlindungan konsumen dalam sistem undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai “undang-undang payung” yang menjadi kriteria untuk mengukur dugaan adanya pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen, yang semula diharapkan oleh semua pihak mampu memberikan solusi bagi penyelesaian perkara-perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, ternyata dalam penegakan hukumnya atau dalam penerapannya terjadi ketimpangan dan menimbulkan

kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam implemetasi di dalamnya.¹³

Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana yang diharapkan, yaitu untuk penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan murah. tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal dalam UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, maupun adanya konflik horizontal dengan produk perundang-undangan lainnya. Adapun kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

1) Kendala Kelembagaan/Institusional.

Hambatankelembagaan/institusional BPSK masih menjadi persoalan sangat mendesak. Eksistensi BPSK yang hanya aktif di beberapa kota saja, mengesankan hingga kini pemerintah (pusat dan daerah) belum serius menangani isu perlindungan konsumen. Sejumlah masalah yang bersifat teoritis dari eksistensi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen belum

¹³*Ibid*

semuanya teridentifikasi. Terdapat beberapa argumentasi yang menyatakan bahwa BPSK bukanlah badan yang menjalani fungsi yudisial sepenuhnya.

BPSK menyelesaikan proses sengketa dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase dimana ketiga cara tersebut pada hakikatnya merupakan pilihan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara non litigasi. Secara struktural BPSK berada di bawah Departemen Perdagangan sehingga dalam menjalankan tugasnya masih melekat kewenangan eksekutif sehingga secara tidak langsung membuka kemungkinan munculnya kendala-kendala dalam melaksanakan tugas-tugas yudisialnya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memposisikan BPSK sebagai badan yang memiliki kewenangan memeriksa dan memutus, namun tidak disertai perangkat untuk melaksanakan putusannya.

Dapat disimpulkan bahwa BPSK bukanlah badan yang memiliki fungsi peradilan (kuasi peradilan). Oleh karena itu, di beberapa daerah, pelaku usaha yang

dikalahkan dalam suatu sengketa konsumen yang diputuskan oleh BPSK, mengajukan keberatan ke pengadilan negeri bahkan BPSK dalam gugatan ini dijadikan sebagai tergugat.

2. Kendala Pendanaan.

Biaya operasional dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sehingga kurangnya dukungan dari Pemerintah Daerah, menyangkut kesiapan alokasi dari APBD yang di beberapa kota masih minim hal tersebut mempengaruhi kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3) Kendala Sumber Daya Manusia.

Anggota BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Keterwakilan unsur ini oleh undang-undang dimaksudkan untuk menunjukkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Pembagian anggota BPSK ke dalam tiga unsur tersebut berkaitan dengan

konsep keseimbangan para pihak yang bersengketa dan kepentingan pemerintah yang memposisikan diri sebagai pihak yang netral dalam pengambil kebijakan. Sekurang-kurangnya 1/3 (satu per tiga) dari anggota BPSK harus berlatar belakang pendidikan hukum. Ini penting karena BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas pokoknya menjalankan fungsi pengadilan.

Proses pengangkatan anggota BPSK menimbulkan masalah tersendiri, karena dalam kenyataan pengangkatan anggota BPSK lebih menekankan keterwakilan unsur konsumen pelaku usaha dan pemerintah, daripada kompetensi anggota dalam mengelola dan menyelesaikan sengketa, sehingga terdapat beberapa anggota BPSK yang tidak menguasai materi pokok sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Anggota BPSK dari unsur pemerintah yang direkrut dari wakil instansi terbiasa dengan sistem birokrasi pemerintahan, hal ini dapat menghambat proses BPSK menjadi sebuah lembaga yang independen. Kultur atasan dan bawahan dalam birokrasi pemerintahan yang sering

kali terbawa di BPSK dapat menjadi beban psikologis secara internal antara anggota BPSK unsur pemerintah dengan anggota sekretariat BPSK, dan secara eksternal dengan atasannya masing-masing.

Berdasarkan sumber daya anggota BPSK merupakan salah satu faktor pendukung terhadap optimalisasi BPSK, karena sebaik apapun suatu konsep pembentukan suatu lembaga, akan tetapi jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkompetensi, maka eksistensi lembaga tersebut akan jauh dari harapan.

4) Kendala Peraturan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi pencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan dan menghadapi berbagai kendala. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dengan biaya yang murah. UUPK tidak memberikan petunjuk atau pedoman

teknis maupun penjelasan yang cukup, bahkan adanya pertentangan pasal yang satu dengan pasal yang lain, pertentangan baik dengan ketentuan acara yang dipakai selama ini, maupun pertentangan dengan peraturan yang lain, sehingga kepastian hukum sulit dicapai. Adanya peraturan yang tidak konsisten, dari segi prosedural terdapat beberapa kelemahan pengaturan terutama mengenai prosedur beracara di BPSK dengan belum dibakukannya formulir-formulir standar untuk beracara di BPSK.

5) Kurangya Sosialisasi Terhadap Masyarakat.

Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya disebabkan karena kurangnya sosialisasi UUPK. Pada umumnya masyarakat konsumen belum mengetahui dan faham mengenai eksistensi UUPK. Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut, yang mempengaruhi sikap warga masyarakat

tersebut, termasuk sikap tindaknya di bidang hukum. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan di bidang hukum.

Masyarakat Indonesia cenderung selalu ingin menjaga harmoni, dan menghindari konflik dan serba permisif. Hal tersebut menyebabkan enggan konsumen untuk menuntut hak-haknya ketika merasa dirugikan akibat mengkonsumsi suatu produk, apalagi jika nilai kerugian yang dialami bernilai kecil. Rendahnya kepercayaan konsumen terhadap perlindungan konsumen, dan disertai sikap yang serba permisif membawa pengaruh terhadap kesadaran konsumen.

III. KESIMPULAN

1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang mengadu kepada BPSK harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap.

2. Kendala Yang Dihadapi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah segala upaya yang menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha serta terjaminnya kepastian hukum, upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menghadapi permasalahan

diantaranya : terlalu kompleksnya tugas karena berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan termasuk pembinaan dan pengawasan. Belum adanya aturan yang tegas mengenai alokasi anggaran. Kurangnya SDM anggota BPSK, dan rendahnya kesadaran hukum konsumen dan juga pelaku usaha

Upaya yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menanggulangi hambatan tersebut adalah : mengoptimalkan SDM anggota BPSK dengan menambah kualitas keilmuan terutama mengenai perlindungan konsumen dengan mengikuti pelatihan dan pendidikan agar dapat memenuhi standart minimal personal majelis anggota BPSK, mengupayakan kepada pemerintah supaya ada aturan yang jelas mengenai anggaran dan biaya operasional bagi BPSK. diharapkan dengan mengoptimalkan kualitas anggota BPSK dan dengan anggaran yang optimal sehingga edukasi kepada masyarakat konsumen agar tercipta konsumen yang cerdas dan mandiri, termasuk memberikan edukasi kepada pelaku usaha agar dalam menjalankan

praktik bisnisnya senantiasa mengedepankan hak konsumen dan menjadikan konsumen sebagai asset bagi pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen*

dalam Liku Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Yayasan Lembaga

Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001.

Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka

Gramedia Utama), 2003, hal 98

JURNAL

Hesti Dwi Astuti, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa*

Konsumen (BPSK), Jurnal Mimbar Justicia, vol. 1, No. 2 edisi Juli- Desember 2015.

Hanum Rahmaniar Helmi, *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus*

Sengketa Konsumen, Adhaper, Vol. 1, No. 1, Edisi Januari-Juni 2015

Tami Rusli, *Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa*

Konsumen, Mmh, Jilid 43 No. 2, April 2014

PERATURAN PERUNDANG-

UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.