

**Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)  
Kota Samarinda**

**Yatini, SH, MH dan Hj. Wahyuni Safitri, S.H., M.Hum**

*Dosen Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda*

**ABSTRACT**

Consumer Settlement Board, known as BPSK is a non-structural institution to resolve the consumer dispute out of court, BPSK itself is housed throughout the County and City which membership consists of elements of the government, consumers, and businesses. The number of cases or consumer problems, especially in the city of Samarinda start from the taps, electricity, leasing, and banking always decorate the daily media, the not active of BPSK as an intermediary between the consumer and the business agent especially in East Kalimantan makes the settlement of consumer dispute is less effective because of inadequate or the lack of human resources and the reluctance of local governments to commit the funding. Thus, whether the implementation of dispute resolution itself is effective by consumers themselves through BPSK city of Samarinda.

Keywords: Consumer Dispute Settlement and the Resolution.

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh Kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi "menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan". Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen dan unsur pelaku usaha. BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang tidak benar. Selain itu dapat pula menjadi akses untuk mendapatkan informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha.

Dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengamankan pembentukan lembaga yang akan menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang dari kedua lembaga tersebut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang bersifat preventif. Sedangkan dalam

memberikan perlindungan konsumen yang bersifat represif yaitu melalui pengaturan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti rugi kepada konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 28 yang lebih dikenal dengan sebutan tanggung jawab perdata dan lembaga yang diamanatkan oleh Undang-undang perlindungan konsumen yang akan memberikan perlindungan yang bersifat represif adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam hal ini peran BPSK dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan atau yang telah menderita sakit. Perlindungan yang diberikan oleh lembaga BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. BPSK dalam hal ini berfungsi ganda, disatu sisi Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan disisi lain diberikan kewenangan eksekutif kepada BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa konsumen secara perdata melalui BPSK dilakukan dengan konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang bersifat non litigasi. Sedangkan proses penyelesaian sengketa perdata melalui badan peradilan umum, bersifat litigasi.

Semakin banyaknya permasalahan konsumen di kota Samarinda, mulai dari kasus PDAM, Listrik, leasing, perbankan, dan yang menghiasi media harian beberapa bulan terakhir maraknya kasus penipuan di bidang perumahan di Samarinda, yang kesemuanya sangat merugikan konsumen. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah menjelang datangnya pasar bebas yang akan berdampak semakin kompleknya produk yang beredar khususnya di Kota samarinda, akan menambah semakin kompleknya permasalahan konsumen. Kedudukan konsumen yang selalu berada pada posisi yang lemah menuntut peranan BPSK kota Samarinda mampu melaksanakan tugasnya secara maksimal, dalam melindungi konsumen di Kota Samarinda.

Sampai tahun 2011 telah terbentuk sebanyak 65 BPSK diKabupaten/Kota, pembentukan BPSK merupakan usulan/permohonan Kepala Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota) dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat. Jumlah kasus yang ditangani dari tahun 2003 hingga 2010 adalah sebanyak 1.364 kasus. Sedangkan di Kaltim telah terbentuk BPSK di beberapa daerah tingkat II, namun yang baru aktif melaksanakan tugasnya adalah BPSK Samarinda, yang bernaung di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Samarinda.

Belum aktifnya beberapa BPSK yang ada di Kaltim dilatarbelakangi dengan berbagai alasan salah satunya adalah keengganan Pemerintah Daerah dalam mendukung pendanaan dan kurangnya SDM yang memadai dari masing-masing BPSK. Keberadaan BPSK tentunya sangat membantu perlindungan konsumen, juga sangat membantu tugas pengadilan dalam menyelesaikan kasus yang ada

khususnya dibidang sengketa konsumen. Karenanya Peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Samarinda sebagai Lembaga satu-satunya yang telah aktif menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Samarinda.

## **B. Rumusan Masalah**

Semakin banyaknya permasalahan konsumen di Kota Samarinda , belum diimbangi dengan lembaga penyelesaian sengketa yang memadai. Sebagai lembaga penyelesaian sengketa satu-satunya yang telah aktif menyelesaikan sengketa konsumen di Kaltim BPSK dituntut berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Samarinda dan bahkan sengketa di luar Samarinda. Karenanya perlu diteliti tentang permasalahan sebagai berikut ;

1. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda ?
2. Apa kendala-kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mendeskripsikan , mengidentifikasi, dan menganalisa penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi, dan menganalisa kendala-kendala dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda .

Sedangkan yang menjadi manfaat bagi Penelitian ini adalah :

1. Bagi BPSK Kota Samarinda sebagai penguatan untuk semakin meningkatkan kualitas tugas dan fungsinya dalam perlindungan konsumen di Kota Samarinda.
2. Bagi Pemerintah Daerah sebagai masukan untuk segera mengatasi kelemahan-kelemahan yang menjadi kendala dalam perlindungan konsumen di Kota Samarinda.
3. Akademisi sebagai kajian dan pengembangan ilmu hukum .

## **D. Pendekatan Masalah**

Hasil dari sebuah penelitian harus dipertanggung jawabkan kebenaran di dalamnya, maka diperlukan sebuah metode dan teknik yang diharapkan dapat menghasilkan sebuah penelitian yang mendekati kebenaran yang hakiki. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan yuridis empiris, yang akan menggali data penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Samarinda. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dan empiris, karena penelitian ini mengacu kepada norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan khususnya perundang-undangan terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen di (BPSK), penelitian empiris mengacu kepada data-data yang diambil dari lapangan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Samarinda.

1. Metode pengumpulan data Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari para *stake holder* berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dengan metode wawancara diantaranya Ketua

BPSK Kota Samarinda, Sekretariat BPSK Kota Samarinda. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta bahan hukum tersier<sup>1</sup>. Bahan hukum primer terdiri dari Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Peraturan Pemerintah Nomor 302 tahun 2001 tentang Pendaftaran LPKSM, Peraturan Pemerintah Nomor 350 tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01/2006 tentang Tatacara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan BPSK, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 13/M-Dag/Per/3/2010 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa, Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 76/2010 tentang Juknis Tatacara Pemilihan calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua BPSK dan Wakil Ketua BPSK dan Sekretariat BPSK dan Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 40/PDN/SE/02/2010 tentang Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Bahan Hukum Sekunder Buku tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen, sedangkan bahan hukum tersier adalah Kamus.

2. Metode pengolahan data, data yang diperoleh selanjutnya akan diolah dengan langkah-langkah sbb:
  - a. Seleksi data, yaitu pemeriksaan data untuk mengetahui apakah data tersebut sudah lengkap sesuai dengan keperluan penelitian.
  - b. Klasifikasi data, menempatkan data sesuai dengan bidang pokok bahasan agar mudah menganalisisnya
  - c. Sistematika data, penyusunan data menurut sistematika yang ditetapkan dalam penelitian sehingga mempermudah dalam analisa.

3. Analisis data

Data yang telah diolah lalu dianalisa secara normatif-kualitatif, yaitu memberi arti dan menginterpretasikan setiap data yang telah diolah kemudian diuraikan secara komprehensif dan mendalam dalam bentuk uraian kalimat yang sistematis untuk kemudian ditarik simpulan. Sedangkan data primer dianalisis dengan pendekatan kualitatif terfokus pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan dan penempatan data pada konteksnya masing-masing dan seringkali melukiskanya dalam kata-kata. Dalam proses menganalisa data dilakukan kegiatan sebagai berikut:<sup>2</sup> mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap bisa ditelusuri: mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya; dan berfikir dengan jalan membuat agar kategori itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

---

<sup>1</sup> Amiruddin dan zainal Asikin, 2004, Pengantar metode Penelitian Hukum, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada hlm. 30-31

<sup>2</sup> Lexi J. Moleong, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi revisi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. Hlm 248

## **BAB II HASIL PENELITIAN**

Beberapa lembaga yang terkait dengan perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia, karenanya tugas di Pasal 34 UUPK.
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) BPSK adalah sebuah lembaga penyelesaian sengketa yang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia, telah diatur di berbagai peraturan yang mengatur secara khusus tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), antara lain :
  - a. Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN);
  - b. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Konsumen;
  - c. Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM);
  - d. Peraturan Pemerintah Nomor 302 Tahun 2001 tentang Pendaftaran LPKSM ;
  - e. Peraturan Pemerintah Nomor 350 tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
  - f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01/2006 tentang Tatacara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan BPSK;
  - g. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 13/M-Dag/Per/3/2010 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa;
  - h. Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 76/2010 tentang Juknis Tatacara Pemilihan calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua BPSK dan Wakil Ketua BPSK dan Sekretariat BPSK;
  - i. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 40/PDN/SE/02/2010 tentang Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tugas dan Wewenang BPSK berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
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 telah melakukan pelanggaran terhadap konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;

9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud angka 7 dan angka 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Merumuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Prinsip dasar penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan memiliki karakteristik yang unik, adapun dalam penyelesaian sengketa menggunakan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bilamana para pihak telah sepakat memilih BPSK sebagai tempat penyelesaian sengketa, maka para pihak untuk kedua kalinya harus sepakat untuk memilih salah satu dari cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK, yakni dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.
2. Bukan berjenjang, Jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih cara penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tidak dapat diajukan penyelesaiannya dengan cara mediasi atau arbitrase.
3. Penyelesaian oleh Para Pihak, Bilamana para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian secara konsiliasi atau mediasi, maka penyelesaian sepenuhnya berada ditangan para pihak baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi secara pembayaran tunai atau cicilan. Majelis BPSK hanya bersifat fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran, dan menerangkan isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
4. Penyelesaian oleh Majelis, Bilamana para pihak sepakat memilih penyelesaian secara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya penyelesaian diserahkan kepada Majelis BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi.
5. Tanpa Pengacara, Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa lawyer (pengacara), hal ini mengingat yang ditonjolkan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan, bukan masalah aspek hukum yang ketat, kaku karena putusan yang diharapkan di BPSK adalah win-win solution.
6. Murah, Cepat dan Sederhana, Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha, sedangkan waktu penyelesaiannya relatif cepat, yakni selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK.

Sampai tahun 2011 di Indonesia telah terbentuk sebanyak 65 BPSK di Kabupaten/Kota, pembentukan BPSK merupakan usulan/permohonan Kepala

Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota) dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat. Sampai saat ini baru terdapat 65 BPSK di Kabupaten/Kota. Jumlah kasus yang ditangani dari tahun 2003 hingga 2010 adalah sebanyak 1.364 kasus.<sup>3</sup>

Keanggotaan BPSK diwakili dari 3 (tiga) unsur, yang terdiri dari unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur konsumen. Unsur pelaku usaha berasal dari perkumpulan/organisasi atau asosiasi pelaku usaha, sedangkan unsur konsumen berasal dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang telah terdaftar dan diakui oleh Bupati atau Walikota atau Dinas setempat. Jumlah keanggotaan BPSK paling sedikit 9 orang dan setiap unsur diwakili 3 orang, dan paling banyak 15 orang yang setiap unsur diwakili 5 orang. BPSK berkedudukan di Ibukota Kabupaten/Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, khusus untuk Ibukota DKI Jakarta BPSK berkedudukan daerah tingkat I/Provinsi.

Tugas dan fungsi BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang antara lain :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang;
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 telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
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 dipihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang.

---

<sup>3</sup> Direktorat Pemberdayaan Konsumen Kementerian Perdagangan RI, Kebijakan Pemerintah dalam Pembentukan Dan Penguatan BPSK, disampaikan pada Sosialisai Pembentukan BPSK di Balikpapan, Kaltim, 2 Mei 2013

Konsumen dapat mengadu ke BPSK sepanjang dipenuhi persyaratan berikut :

1. Konsumen sebagai pihak yang mengajukan permohonan pengaduan atau gugatan, hanya dapat diterima jika diajukan oleh konsumen akhir. Terhadap pengertian konsumen akhir, juga meliputi warga negara asing yang berada di Indonesia, maka dapat menggugat pelaku usaha di BPSK. Gugatan sekelompok orang/konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, yang dikenal dengan sebutan gugatan class action tidak dapat diterima di BPSK demikian juga dengan pengajuan gugatan yang diajukan oleh LPKSM. Kedua gugatan tersebut hanya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri.
2. Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah pelaku usaha, baik orang perserorangan, badan usaha berbentuk hukum maupun bukan badan hukum, termasuk BUMD dan BUMN, bukan instansi atau lembaga pemerintah.
3. Yang dapat diadukan ke BPSK adalah barang dan/atau jasa yang terkait dengan 5 (lima) parameter perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:
  - a. Barang yang tidak memenuhi standar,
  - b. Informasi yang mengelabui,
  - c. Cara menjual yang merugikan,
  - d. Cidera janji,
  - e. Klausula baku

BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara *mediasi*, *arbitrase* atau *konsiliasi*. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri, dan ketentuan tersebut diatur dalam Kepmenperindag No. 350/2001. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh konsumen kepada BPSK dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK, yang dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya bilamana konsumen:

1. meninggal dunia;
2. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter atau bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
4. orang asing (Warga Negara Asing).

UUPK tidak mengatur mengenai kehadiran kuasa advokat dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda. Namun dalam prakteknya, kehadiran kuasa advokat diperbolehkan asalkan memenuhi syarat Pasal 15 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/2001. Dalam Pasal 16 Kepemenperindag No. 350/2001, permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai :

1. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris 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;
7. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Sedangkan terhadap perkara yang ditolak permohonannya , disebutkan dalam Pasal 17 Kepemenperindag No. 350/2001, bahwa, ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila, permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

#### Cara penyelesaian sengketa di BPSK

1. Konsiliasi, konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:
  - a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
  - b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
  - c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundangan-undangan dibidang perlindungan konsumen;

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
  - b. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
  - c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;
2. Mediasi, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:
    - a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
    - b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
    - c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
  - b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
  - c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;
3. Arbitrase, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda- tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa:

1. Perdamaian;
2. Gugatan ditolak dan
3. Gugatan dikabulkan.

Dalam hal gugatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

1. Ganti rugi;
  - a. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Eksekusi dan Upaya Hukum dalam proses arbitrase di BPSK , ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan.

BPSK lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan dua fungsi:

1. Yudikatif : penyelesaian sengketa
2. Eksekutif : pengawasan klausula baku

Di Indonesia sejak Tahun 2001 sampai dengan Tahun 2013 telah terbentuk 99 BPSK di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Sedangkan di Kalimantan Timur telah terbentuk BPSK di 4 (empat) Kabupaten/Kota dari total 14 kabupaten/Kota dari total 14 kabupaten/kota.<sup>4</sup> Adapun Jumlah Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK ) Kabupaten dan Kota di Kalimantan Timur, dapat digambarkan dengan tabel sbb:

Jumlah BPSK di Kalimantan Timur

No.	Keppres Pembentukan BPSK	Ibu Kota	Keterangan
1	Keppres No. 108 Tahun 2004	1. Kabupaten Bulungan 2. Kota samarinda	1. – 2. No. 426/M-DAG/Kep/3/2012
2	Keppres No. 11 Tahun 2011	Kabupaten Berau	1. No. 619/M-DAG/Kep/3/2014
3	Keppres No. 5 Tahun 2012	Kabupaten Paser	

Dari ketiga BPSK yang telah terbentuk di Kalimantan Timur, belum semuanya dapat melaksanakan tugasnya dengan berbagai alasan. Adapun ketiga BPSK tersebut yang telah melaksanakan tugas hanya BPSK Kota Samarinda. Hal ini dapat

<sup>4</sup> Direktorat Pemberdayaan Konsumen Kementerian Perdagangan RI, Kebijakan Pemerintah dalam Pembentukan Dan Penguatan BPSK, disampaikan pada Sosialisai Pembentukan BPSK di Balikpapan, kaltim, 2 Mei 2013

terlihat dari kegiatan yang telah berjalan di BPSK Kota Samarinda yang dapat digambarkan sebagaimana tabel berikut:

Jumlah Perkara yang telah ditangani di BPSK Samarinda

No.	Tahun	Jumlah	Cara Penyelesaian
01	2013	3 Perkara	Mediasi
02	2014	7 Perkara	Mediasi

Komposisi Sumber daya manusia yang ada di BPSK tentunya sangat mempengaruhi terlaksananya tugas BPSK dengan baik, data keanggotaan BPSK Kota Samarinda di Periode 2012-2017 sbb:

- A. Unsur Pemerintah
  1. H. Adriyani, SE., MM.
  2. Romlah, A.Pt.
  3. Syariuddin, SH.
- B. Unsur Konsumen
  1. Yatini, SH., MH.
  2. Saiful, SE., M.Si.
  3. Syamsudin, SH., MH.
- C. Unsur Pelaku Usaha
  1. Hendri Wenas, SH.
  2. Hervinda Ananda Putra, SH.
  3. Nixon Butar-Butar, SE., MBA.
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), lembaga ini bertugas :
  - a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Untuk menjamin adanya suatu kepastian hukum, keterbukaan dan ketertiban dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia, setiap LPKSM wajib melakukan Pendaftaran pada Pemerintah Kabupaten atau Kota, untuk memperoleh Tanda Daftar LPKSM (TDLPK) sebagai bukti bahwa LPKSM yang bersangkutan benar-benar bergerak dibidang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan bunyi Anggaran Dasar dan atau Rumah Tangga dari Akta Pendirian LPKSM tersebut. Tanda Daftar LPKSM dapat dipergunakan oleh LPKSM yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan penyelenggaraan Perlindungan

Konsumen di seluruh Indonesia, dan pendaftaran tersebut dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan suatu perizinan.

LPKSM yang telah didirikan dan melakukan kegiatan dibidang Perlindungan Konsumen, jika belum mendaftarkan dan memperoleh Tanda Daftar LPKSM dari Pemerintah Kabupaten/Kota setempat, maka LPKSM yang bersangkutan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum memenuhi syarat atau belum diakui untuk bergerak dipelindungan konsumen.

Setelah LPKSM yang bersangkutan memperoleh Tanda Daftar LPKSM, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum bagi LPKSM, untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen di Indonesia, baik melalui kegiatan upaya pemberdayaan konsumen dengan cara pembinaan, pendidikan konsumen maupun mampu melalui pelaksanaan tugas LPKSM sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999, berikut peraturan pelaksanaannya.

LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen. Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (legal standing) dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen. Gugatan oleh lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen).

Setelah LPKSM yang bersangkutan memperoleh Tanda Daftar LPKSM, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum bagi LPKSM, untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen di Indonesia, baik melalui kegiatan upaya pemberdayaan konsumen dengan cara pembinaan, pendidikan konsumen maupun mampu melalui pelaksanaan tugas LPKSM sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999, berikut peraturan pelaksanaannya.

Sampai saat ini di Indonesia LPKSM yang telah memiliki TDLPK berjumlah 240 LPKSM, tersebar di beberapa Kabupaten/Kota. Berdasarkan pemantauan sejak tahun 2003 sampai dengan tahun 2010, dari LPKSM yang tercatat telah menangani mediasi dan advokasi kepada konsumen sebanyak 1814 kasus konsumen. Pada tahun 2010, dari 581 kasus konsumen yang ditangani, didominasi oleh 139 kasus pembiayaan konsumen (24%), 45 kasus perbankan (8%), dan 66 kasus pelayanan masyarakat seperti listrik, PDAM, transportasi, dan lainnya (11%).<sup>5</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, LPKSM di Kota Samarinda sebagai bagian komposisi dapat digambarkan dengan tabel sbb :

#### Daftar LPKSM di Kota samarinda

---

<sup>5</sup> Kementerian Perdagangan RI

No.	Nama LPKSM	Penanggung Jawab	Alamat	No. TDLPK
1	LPKSM Kalimantan Timur	Aji Santoso Budiarjo	Jl. Pahlawan, No. 8 Samarinda	-
2	LPKSM Borneo Kalimantan	Ivan Fajrianur	Jl. Perum Pondok Indah Surya, Blok. BE, No. 12 samarinda	No. 800/207/Indag.Sek.1 /III/2015
3	LPKSM Pemuda Kalimantan	Hefni Effendi	Ir. H. Juanda, No. 16, RT.58, Kel. Sidodadi, Samarinda	No. 800/353/Indag.Sekt.1/ VII/2015
4	LPKSM Kalimantan	Sri Fitriah	Jl. Cipto Mangunkusumo, Harapan Baru Samarinda.	Kantor cabang

### **BAB III PEMBAHASAN**

#### **1. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda.**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen, karena kebutuhan konsumen akan barang dan/jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemauan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi

pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Beberapa alasan tersebut adalah yang melatarbelakangi diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 ayat (1), menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Artinya bahwa UUPK telah secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan hukum terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 Ayat (2), bahwa “ Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengamanatkan pembentukan lembaga yang akan menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang dari kedua lembaga tersebut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang bersifat preventif. Sedangkan dalam memberikan perlindungan konsumen yang bersifat represif yaitu melalui pengaturan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti rugi kepada konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang lebih dikenal dengan sebutan tanggung jawab perdata dan lembaga yang diamanatkan oleh Undang-undang perlindungan konsumen yang akan memberikan perlindungan yang bersifat represif adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh Kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi "menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan". Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen dan unsur pelaku usaha. BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang tidak benar. Selain itu dapat pula menjadi akses untuk mendapatkan informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha.

Dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Dalam hal ini peran BPSK dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan atau yang telah menderita sakit. Perlindungan yang diberikan oleh lembaga BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara

konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. BPSK dalam hal ini berfungsi ganda, disatu sisi Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan disisi lain diberikan kewenangan eksekutif kepada BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa konsumen secara perdata melalui BPSK dilakukan dengan *konsiliasi* atau *mediasi* atau *arbitrase*, yang bersifat non litigasi. Sedangkan proses penyelesaian sengketa perdata melalui badan peradilan umum, bersifat litigasi. Proses penyelesaian sengketa konsumen secara perdata melalui BPSK dilakukan dengan konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.

Pemerintah telah mengatur tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK), dengan berbagai peraturan yang mengatur secara khusus tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), antara lain :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Konsumen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 302 tahun 2001 tentang Pendaftaran LPKSM ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 350 tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
6. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01/2006 tentang Tatacara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan BPSK;

Adapun tugas dan fungsi BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, , Jo SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang;
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 telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

Kekhususannya pengaturan penyelesaian sengketa duatur tentang siapa dan bagaimana mekanisme pengaduan penyelesaian sengketa oleh konsumen ke BPSK, karenanya ada beberapa batasan konsumen yang dapat melakukan

pengaduan ke BPSK. Adapun konsumen yang dapat mengadu ke BPSK terpenuhi persyaratan berikut:

1. Konsumen sebagai pihak yang mengajukan permohonan pengaduan atau gugatan, hanya dapat diterima jika diajukan oleh konsumen akhir. Terhadap pengertian konsumen akhir, juga meliputi warga negara asing yang berada di Indonesia, maka dapat menggugat pelaku usaha di BPSK. Gugatan sekelompok orang/konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, yang dikenal dengan sebutan gugatan class action tidak dapat diterima di BPSK demikian juga dengan pengajuan gugatan yang diajukan oleh LPKSM. Kedua gugatan tersebut hanya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri.
2. Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah pelaku usaha, baik orang perserorangan, badan usaha berbentuk hukum maupun bukan badan hukum, termasuk BUMD dan BUMN, bukan instansi atau lembaga pemerintah.
3. Yang dapat diadukan ke BPSK adalah barang dan/atau jasa yang terkait dengan 5 (lima) parameter perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:
  - a. Barang yang tidak memenuhi standar,
  - b. Informasi yang mengelabui,
  - c. Cara menjual yang merugikan,
  - d. Cidera janji,
  - e. Klausula baku

Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagai mana tertuang dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK yang satu anggota wajib berpendidikan dan berpengetahuan dibidang hukum. Tiga cara Penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme BPSK mengenal proses penyelesaian secara konsiliasi, mediasi dan Arbitrase, yang komposisi majelis terdiri dari tiga unsur , yaitu konsumen , unsur pelaku usaha dan unsur pemerintah. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sama halnya terkait dengan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK), yang majelisnya terdiri dari tiga unsur yaitu, Pelaku usaha, pemerintah dan konsumen.

Unsur unsur komponen dari BPSK Kota Samarinda , dalam melaksanakan tugasnya sangat mempengaruhi efektifitas kinerja. Sebagaimana yang ada saat ini komponen unsur-unsur yang ada adalah sbb:

1. Unsur Pemerintah
  - a. H. Adriyani, SE., MM.
  - b. Romlah, A.Pt.
  - c. Syariuddin, SH.
2. Unsur Konsumen
  - a. Yatini, SH., MH.
  - b. Saiful, SE., M.Si.
  - c. Syamsudin, SH., MH.
3. Unsur Pelaku Usaha

- a. Hendri Wenas, SH.
- b. Hervinda Ananda Putra, SH.
- c. Nixon Butar-Butar, SE., MBA.

Dari aspek kualitas sumber daya manusia, unsur –unsur yang ada menurut peneliti telah memnuhi. Bila menyimak sejarah perkembangan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di negara tempat pertama kali dikembangkan (Amerika Serikat), pengembangan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dilatarbelakangi oleh kebutuhan sebagai berikut :

1. Mengurangi kemacetan di pengadilan. Banyaknya kasus yang diajukan ke pengadilan menyebabkan proses pengadilan sering karena berkepanjangan, sehingga memakan biaya yang tinggi dan sering memberikan hasil kurang memuaskan;
2. Meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa;
3. Memperlancar serta memperluas akses ke pengadilan;
4. Memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh semua pihak dan memuaskan.

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, dalam sejarahnya untuk pertama kalinya penyelesaian suatu sengketa pada umumnya dilakukan melalui lembaga litigasi atau badan peradilan. Sesuai dengan doktrin *Trias Politica*, maka badan-badan peradilan diberi wewenang dan memegang otoritas mengadili suatu sengketa.<sup>6</sup>

Untuk pertama kali di Amerika Serikat pada tahun 1976 digunakan konseptualisasi *Alternative Dispute Resolution* (ADR), ketika Chief Justice Warren Burger mengadakan konferensi yang mempertanyakan kembali sampai tingkat keempat, tetapi dapat saja mengabaikan tingkat tertentu. Hal ini disebabkan :

1. Sifat penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang cepat efisien;
2. Undang-undang tidak mengharuskan secara tegas untuk mengikuti setiap tahap tersebut;
3. Masih tercakup dalam kewenangan dan kebebasan para pihak untuk berkontrak, termasuk untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang dikehendakinya;
4. Untuk kepentingan efektifitas. Jika para pihak sudah tidak mau menggunakan salah satu atau lebih tahap-tahap penyelesaian sengketa, tidak ada gunanya dipaksakan, karena kemungkinan besar kata sepakat juga tidak akan tercapai. Sungguhpun tidak disebutkan dengan jelas, tahap-tahap penyelesaian sengketa tersebut bukanlah hukum memaksa (*dwingend recht*), melainkan hanya hukum mengatur. Akan tetapi, sekali tahap tersebut sudah disetujui oleh para pihak, maka para pihak tersebut wajib mengikutinya.<sup>7</sup>

Dengan demikian, istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR) menunjukkan pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui prosedur yang disepakati para pihak (*self-governing system*) dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, atau arbitrase. Secara teori mungkin masih benar pandangan, bahwa dalam negara hukum yang tunduk kepada *the rule of law*,

<sup>6</sup> Rahmadi Usman, *Pilihan Sengketa di Luar Pengadilan*. 2003, PT Citra Aditya Bakti. hlm 10

<sup>7</sup> William Ury J.M. dan S.B. Golderg. *Getting Dispute Resolved* sebagaimana dikutip Suyud Margono. Hlm. 35

kedudukan peradilan dianggap sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman (*judicial power*) yang berperan: sebagai katup penekan (*pressure valve*) atas segala pelanggaran hukum dan ketertiban masyarakat, oleh karena itu, peradilan masih tetap relevan sebagai *the last resort* atau tempat terakhir mencari kebenaran dan keadilan, sehingga secara teoritis masih diandalkan sebagai badan yang berfungsi dan berperan menegakkan kebenaran dan keadilan (*to enforce the truth and justice*).

Akan tetapi, pengalaman pahit yang menimpa masyarakat, mempertontonkan system peradilan yang tidak efektif (*ineffective* dan tidak efisien (*in efficient*). Penyelesaian perkara yang memakan waktu puluhan tahun. Proses bertele-tele, yang dililit lingkaran upaya hukum yang tidak berujung. Mulai dari banding, kasasi dan peninjauan kembali. Setelah putusan berkekuatan hukum tetap, eksekusi dibenturkan lagi dengan upaya *verzet* dalam bentuk partai *verzet* dan *derden verzet*. Pendek kata tidak ada ujung kesudahannya. Memasuki gelanggang forum pengadilan, tidak ubahnya mengembara dan mengadu nasib di hutan belantara (*adventure into the unknown*). Padahal masyarakat pencari keadilan membutuhkan proses penyelesaian yang cepat yang tidak formalistis atau *informal procedure and can be put into motion quickly*.<sup>8</sup>

Lembaga peradilan merupakan salah satu lembaga penyelesaian sengketa yang berperan selama ini. Namun putusan yang diberikan pengadilan belum mampu menciptakan kepuasan dan keadilan bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan pengadilan cenderung memuaskan satu pihak dan tidak memuaskan pihak lain. Pihak yang mampu membuktikan bahwa dirinya memiliki hak atas sesuatu, maka pihak tersebut akan dimenangkan oleh pengadilan. Sebaliknya, pihak yang tidak mampu menunjukkan bukti bahwa ia memiliki hak terhadap sesuatu, maka pihak tersebut pasti dikalahkan oleh pengadilan, walaupun secara hakiki pihak tersebut memiliki hak. Dalam konteks ini, penyelesaian sengketa melalui pengadilan menuntut "*pembuktian formal*", tanpa menghiraukan kemampuan para pihak dalam mengajukan alat bukti. Menang kalah merupakan hasil akhir yang akan dituai para pihak, jika sengketa tersebut diselesaikan melalui jalur pengadilan.<sup>9</sup>

Konsekwensi menang kalah, akan menumbuhkan sikap ketidakpuasan salah satu pihak terhadap putusan pengadilan. Pihak kalah akan menggunakan upaya hukum, karena ia merasa tidak adil terhadap suatu putusan. Upaya hukum cenderung digunakan pihak kalah, selama ia masih diberi kesempatan oleh suatu sistem hukum. Akibatnya, penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan memerlukan waktu yang cukup lama. Pada sisi lain sering pihak yang bersengketa kadang-kadang melebihi jumlah nilai dari obyek harta yang disengketakan. Hal ini menandakan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan membawa dampak negative pada renggangnya hubungan silaturahmi antara pihak yang bersengketa.

Lain halnya dengan wilayah hukum *privat*, dimana titik berat kepentingan terletak pada kepentingan perseorangan (pribadi). Dimensi *privat* luas cakupannya

---

<sup>8</sup> Gunawan Widjaya & Michael Adrian. Seri Aspek Hukum Dalam Bisnis, "*Peran Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Oleh Arbitrase*, Fajar Interpretama, Jakarta, 2008, hal 21

<sup>9</sup> M. Yahya harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal 24

yang meliputi dimensi hukum keluarga, hukum kewarisan, hukum kekayaan, hukum perjanjian (kontrak), bisnis, dll. Dalam dimensi hukum *privat* atau perdata, para pihak yang bersengketa dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur hukum di pengadilan ataupun diluar jalur pengadilan. Hal ini sangat dimungkinkan karena hukum *privat*/perdata, titik berat kepentingan terletak pada para pihak yang bersengketa, bukan Negara atau kepentingan umum. Oleh karena itu tawar-menawar dan pembayaran sejumlah kompensasi untuk menyelesaikan sengketa dapat terjadi dalam dimensi ini<sup>10</sup>.

Pembentukan BPSK di dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang tidak benar, namun demikian sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang dalam pelaksanaannya dapat ditempuh dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, dalam UUPK tidak disebutkan secara jelas definisi dari mediasi, konsiliasi dan arbitrase tersebut. Hal ini menurut peneliti, merupakan celah-celah hukum dalam perlindungan konsumen, yang menjadikan salah satu faktor indikator dalam kelemahan-kelemahan tidak maksimalnya penegakan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Karena dalam memahami teknik penyelesaian sengketa diperlukan perangkat hukum lain yang harus mengatur, guna memperjelas maksud dari definitif mediasi, konsiliasi dan arbitrase tersebut.

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan penasihat yaitu mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati.<sup>11</sup> sedangkan pada konsiliasi, BPSK bersikap pasif, hanya sebagai perantara untuk menjembatani keinginan-keinginan dari para pihak yang bersengketa. Cara ketiga yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK adalah dengan “*Arbitrase*” di mana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Khusus mengenai penyelesaian sengketa konsumen, arbitrase merupakan salah satu pilihan para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka yaitu dengan mempergunakan BPSK. Adapun penjabaran mengenai bagaimana cara-cara penyelesaian sengketa konsumen itu oleh BPSK dengan mempergunakan arbitrase, telah diatur dan ditentukan lebih lanjut dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/ MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang BPSK. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase di BPSK ini adalah harapan dari para pencari keadilan, karena arbitrase merupakan satu penyelesaian sengketa yang dapat diputuskan oleh majelis BPSK, dengan hasil putusan final dan mengikat. Keputusan terletak di tangan majelis BPSK, masalahnya adalah di Kaltim umumnya dan Kota Samarinda belum ada tersedia sarana dan prasarana untuk penyelesaian secara arbitrase di BPSK, sehingga di Samarinda pada saat ada permohonan penyelesaian

---

<sup>10</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 22

<sup>11</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, Hlm.23

sengketa konsumen melalui arbitrase, tidak dapat dilayani. Kondisi ini tentunya pastilah mengecewakan para pencari keadilan. Walaupun penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa, namun perkembangan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diharapkan dapat mengurugi problem yang ada di peradilan, dan tentunya dapat memudahkan konsumen dalam memperjuangkan haknya, sebagaimana yang disebutkan bahwa BPSK sebuah lembaga penyelesaian sengketa yang mudah, murah dan sederhana serta cepat.

Secara faktual dalam kehidupan sehari-hari selalu terjadi atau timbul sengketa konsumen. Secara yuridis proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. BPSK tidak dapat berperan aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen, hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan dan saling bertentangan sehingga BPSK tidak dapat berperan banyak dalam penyelesaian sengketa konsumen, terutama yang menyangkut keberatan mengenai putusan konsiliasi atau mediasi, serta penetapan eksekusi sama sekali belum ada pengaturannya.

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan. Karena sejak awal, para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu dapat memilih jalan secara sukarela penyelesaian sengketa melalui pengadilan (secara litigasi) dan di luar pengadilan (secara nonlitigasi). Hal mana dipertegas oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK tentang Penyelesaian Sengketa, yang mengatakan: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Dengan demikian berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara-cara sebagai berikut:

1. Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 Kitab melalui Undang-undang Hukum Perdata. Pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (dading);
2. Penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku;
3. Penyelesaian di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh salah satu dari ketiga cara penyelesaian yang ditawarkan oleh Pasal 45 ayat (2) di atas, sesuai keinginan dan kesepakatan para pihak yang

bersengketa sehingga dapat menciptakan hubungan baik antara perusahaan/pelaku usaha dengan konsumen.

Dalam ketentuan pasal 25 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

1. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
2. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.”

Mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat ditempuh dengan penyelesaian sengketa melalui peradilan umum dan atau penyelesaian sengketa diluar peradilan umum.

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Umum , sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa, “ setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK, yaitu:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pengaturan yang diberikan oleh Pasal 46 ayat (1) UUPK maksudnya adalah:

- a. Bahwa secara personal (gugatan seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan) sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a Pasal 46 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang ditentukan dalam UUPK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.
- b. Sedangkan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang dimaksud huruf b, huruf c dan huruf d Pasal 46 ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen diajukan melalui peradilan umum. Penyelesaian melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku saat ini.

Mengenai gugatan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama sebagaimana yang diatur huruf b Pasal 46 ayat (1) UUPK, dalam Penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK, ditegaskan bahwa: “Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau Class Action”. “Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum. Penuntutan penyelesaian sengketa konsumen dengan mengajukan gugatan class action melalui peradilan umum telah dibolehkan sejak keluarnya UUPK yang mengatur class action ini di Indonesia. Tentu saja ini merupakan angin segar yang diharapkan akan membawa perubahan terhadap perlindungan konsumen di Indonesia khususnya perlindungan konsumen di bidang ketenagalistrikan. Gugatan class action akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan misal terhadap orang banyak.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila, para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>12</sup> Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Keadaan ini sebenarnya lebih banyak membawa kesulitan bagi konsumen jika berperkara di peradilan umum.

Adapun kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa di pengadilan adalah:

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara yang mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Di antara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yang termasuk banyak dikeluhkan para pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengharapkan penyelesaian yang cepat terhadap perkara mereka. Usaha-usaha penyelesaian sengketa konsumen secara cepat terhadap gugatan atau tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap produser/pelaku usaha telah diatur dalam UUPK yang memberikan kemungkinan setiap konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dalam undang-undang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal lagi upaya hukum banding dan kasasi dalam BPSK tersebut (Pasal 54 ayat (3) UUPK). Namun ketentuan yang menyatakan bahwa putusan BPSK adalah bersifat final dan mengikat ternyata bertentangan dengan yang diatur dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK yang memberikan kesempatan pada para pihak yang bersengketa di BPSK untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK yang

---

<sup>12</sup> Ibid, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, hlm. 234

telah diterima kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

## 2. Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan Umum

Untuk mengatasi berlakunya proses pengadilan di peradilan umum, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang lain yang bersengketa. Ini berarti, penyelesaian sengketa di pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Pasal 47 UUPK menyebutkan: Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau jasa mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara, yang dapat berupa: arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial, settlement conference, serta bentuk lainnya. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK dalam Pasal 52 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam carapenyelesaian sengketa, yaitu:

- a. Mediasi,
- b. Arbitrase, dan
- c. Konsiliasi

Secara lengkap tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK) menurut Pasal 52 UUPK, adalah:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Memperhatikan ketentuan di atas, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi juga melakukan kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha. Adapun keanggotaan dari BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur, seperti yang telah ditentukan dalam Pasal 49 ayat (3) dan (4) UUPK, yaitu, Unsur pemerintah (3-5 orang), Unsur konsumen (3-5 orang), dan Unsur pelaku usaha (3-5 orang)

#### a. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak. Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakekatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga hasil penyelesaian terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final, serta tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk mematuhi.

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah: karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional.

#### b. Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Dalam mencari penyelesaian sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan. Lembaga arbitrase memiliki kelebihan, antara lain:

- 1) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak;

- 2) Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif;
- 3) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, di samping jujur dan adil;
- 4) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase;
- 5) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Walaupun arbitrase memiliki kelebihan, namun akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternative penyelesaian sengketa yang lain, karena:

- 1) Biaya mahal, karena terdapat beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan seperti biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli;
- 2) Penyelesaian yang lambat, walau banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam waktu 60 – 90 hari, namun banyak juga sengketa yang memakan waktu yang panjang bahkan bertahun-tahun, apalagi jika ada perbedaan pendapat tentang penunjukan arbitrase serta hukum yang ditetapkan, maka penyelesaiannya akan bertambah rumit.

#### c. Konsiliasi

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (options) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikatan para pihak terhadap pendapat dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kesukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator.

Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase.

Hasil penelitian di lapangan sebagaimana tertera dalam landasan faktual bahwa, belum semua Kota/Kabupaten di Kalimantan Timur memiliki menunjukkan bahwa BPSK di Kalimantan Timur baru terbentuk di dua Kota yaitu di Kota Samarinda, selebihnya belum memiliki BPSK.

1. **Komitmen daerah terhadap perlindungan konsumen rendah**

Bahwa keberadaan BPSK yang terdiri dari tiga unsur, mengharuskan adanya tiga unsur yang harus terpenuhi baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen, pembiayaannya dibebankan pada Pemerintah daerah tingkat dua yang bersangkutan. Beberapa pemerintah belum memiliki BPSK karena daerah tidak sanggup menanggung pendanaan untuk BPSK pada daerahnya masing-masing, sehingga di Kaltim baru ada dua tempat.

2. **Pembinaan dari BPKN kurang**

Berbicara tentang pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Samarinda, tidak bisa terlepas dari penegakan hukum perlindungan konsumen itu sendiri. Sorjono Soekanto berpendapat bahwa, ada lima parameter guna menentukan efektifitasnya sebuah penegakan hukum, yaitu:

- a. Peraturan perundang-undangan : Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999
- b. SDM
- c. Sarana dan Prasarana
- d. Kondisi Sosial Konsumen
- e. Kebudayaan Konsumen

3. **Kendala-kendala Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda.**

Salah satu masalah yang mendasar dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) adalah ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, dalam Pasal 45 Ayat (1) UUPK memberikan dua pilihan penyelesaian sengketa yaitu menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi.

Akan tetapi berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK terhadap putusan tersebut dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan Negeri. Sebagai lembaga

yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UU perlindungan konsumen tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.

Dalam Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tersebut, mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses konsiliasi mirip dengan mediasi. Bedanya, dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Selanjutnya dijelaskan dalam Keputusan Menperindag Nomor 350 tahun 2001 tentang tugas dan wewenang BPSK, disebutkan bahwa mediasi diartikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. proses konsiliasi mirip dengan mediasi. Bedanya , dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Berdasarkan Hasil penelitian Aries Kurniawan, ada beberapa kendala utama yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UU perlindungan konsumen.<sup>13</sup>

- a. Kendala Kelembagaan.
- b. Kendala Pendanaan.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian lain , yaitu Susanti Adi Nugroho berpendapat bahwa ada beberapa kendala utama yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK,<sup>14</sup> :

- a. Kendala kelembagaan;
- b. Kendala pendanaan;
- c. Kendala Sumber daya Manusia BPSK;
- d. Kendala Peraturan;
- e. Kendala Pembinaan dan Pengawasan, dan Rendahnya Koordinasi antar Aparat Penanggung Jawab
- f. Kendala Kurangnya Sosialisasi Terhadap Kebijakan Konsumen;

Menurut Susanti<sup>15</sup>: juga menyinggung problem yang muncul dalam eksekusi putusan BPSK. Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil

---

<sup>13</sup> Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008, hlm.3.

<sup>14</sup> Susanti Adi Nugroho, *Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Hukum Online, 9 Mei 2009, hlm.1 sebagaimana dikutip oleh .Muskibah, dalam Analisis Mengenai cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>15</sup> Ibid, hlm. 2

konsiliasi, arbitrase dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak. prinsip *res judicata pro vitate habetur*- suatu putusan yang tidak mungkin lagi dilakukan upaya hukum- dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.

Berdasarkan prinsip demikian, putusan BPSK mestinya harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Namun dalam Pasal 56 Ayat 2 UUPK, para pihak masih bisa mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan BPSK. Permasalahan lain adalah pada saat eksekusi, guna mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan (*fiat eksekusi*) ke pengadilan negeri.

Salah satu pertimbangan pembentukan UUPK adalah karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai. Dalam UUPK disebutkan bahwa , pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketa mereka melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalan nonlitigasi dapat diajukan kepada badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan suatu badan yang disediakan untuk itu, yaitu dengan cara *mediasi, konsiliasi, dan arbitrase*.

Bila pelaksanaan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Samarinda dikaitkan dengan teori dari Susanti Adi Nugroho berpendapat bahwa ada beberapa kendala utama yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK, maka pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota samarinda dapat diuraikan kendala-kendalanya sbb:

a. Kendala kelembagaan;

Kaltim yang terdiri dari 10 ( sepuluh) Kabupaten/kota secara keseluruhan hanya ada (2) dua BPSK yang telah terbentuk, dan yang telah melakukan kegiatan penyelesaian sengketa secara aktif adalah hanya BPSK Samarinda. Dari aspek kelembagaan tersebut tentunya telah memenuhi kriteria, karena sudah ada tiga unsur di dalamnya, sebagaimana yang diamanahkan UUPK. BPSK satu-satunya sebagai Badan penyelesaian sengketa di Kaltim berdampak terhadap permohonan /pengaduan yang berada di luar wilayah Kota Samarinda , juga dapat melakukan pengaduan dan dapat ditangani oleh BPSK Kota Samarinda. Dari unsur majelis BPSK yang terdiri dari tiga unsur , khususnya dari Unsur Pemerintah salah satu kendalanya adalah sering terjadinya rotasi pergantian jabatan di Pemerintahan, mengakibatkan unsur pemerintah kesulitan menepati masa berlakunya majelis, yang kedua adanya batas pensiun PNS, sementara jabatan sebagai majelis belum selesai. Selain itu tidak kalah pentingnya adalah adanya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ( LPKSM) . LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen. Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (legal standing) dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen. Gugatan oleh lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen). Setelah LPKSM yang bersangkutan memperoleh Tanda

Daftar LPKSM, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum bagi LPKSM, untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen di Indonesia, baik melalui kegiatan upaya pemberdayaan konsumen dengan cara pembinaan, pendidikan konsumen maupun mampu melalui pelaksanaan tugas LPKSM sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999, berikut peraturan pelaksanaannya. LPKSM yang telah didirikan dan melakukan kegiatan dibidang Perlindungan Konsumen, jika belum mendaftarkan dan memperoleh Tanda Daftar LPKSM dari Pemerintah Kabupaten/Kota setempat, maka LPKSM yang bersangkutan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum memenuhi syarat atau belum diakui untuk bergerak diperlindungan konsumen. Di Samarinda baru terbentuk 4 (empat ) LPKSM. Pentingnya LPKSM dikarenakan LPKSM merupakan salah satu syarat komposisi terbentuknya BPSK. Sehingga ketiadaan LPKSM akan mempengaruhi terhadap kelembagaan BPSK.

b. Kendala pendanaan;

- 1) BPSK legalitas terbentuknya adalah Ps.49 Ayat (1) UUPK 1999 jo Keppres No. 90/2001. BPSK di Kota Samarinda dalam pelaksanaannya semua operasional dibebankan kepada Pemerintah daerah Tingkat dua , dalam hal ini Pemerintah Kota Samarinda, baik dari operasional harian seperti honor majelis BPSK, dan operasionalnya. Disinilah kendala dalam pendanaan ini mencakup pemenuhan sarana dan prasarana termasuk ruang sidang BPSK di Kota Samarinda yang saat ini masih bergabung dengan Kementerian perindustrian dan perdagangan Kota. Belum memiliki ruang sidang tersendiri. Komitmen Pemerintah Daerah terhadap perlindungan konsumen masih rendah.
- 2) Bahwa surat keputusan pengangkatan BPSK dalam pelaksanaannya operasional diserahkan kepada Pemerintah Kota Samarinda. Pemerintah Kota Samarinda saat ini hanya memberikan kontribusi penggajian kepada Majelis BPSK. Penyediaan sarana prasarana yang masih minim, gedung sekretariat masih bertempat di kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Samarinda. Dalam pelaksanaannya sekretariat BPSK belum memadai. Belum ada tempat khusus untuk sekretariat BPSK. Selama berada di sekretariat belum ada sarana prasarana untuk pelaksanaan Arbitrase. Mengingat belum ada sarana dan prasarana arbitrase di BPSK Samarinda, maka dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Samarinda hanya dengan konsiliasi dan mediasi, dan BPSK selama ini hanya terfokus pada Mediasi. Sementara itu dalam pelaksanaannya ada beberapa pengaduan yang menginginkan pelaksanaan dengan arbitrase. Pemenuhan ruang secara khusus untuk ruang sidang Arbitrase belum tersedia, sehingga BPSK Kota Samarinda hanya mampu melakukan layanan penyelesaian sengketa secara mediasi mengingat ruang arbitrase belum ada. Walaupun Majelisnya telah ada, tetapi sarana dan prasaranya belum mendukung , maka tidak bisa terlaksana arbitrase tersebut, karena ruang arbitrase harus memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti ruang persidangan ada meja majelis, meja penggugat dan meja tergugat.

c. Kendala Sumber daya Manusia BPSK;

Walaupun tidak ada keharusan , terhadap keanggotaan Majelis BPSK harus Sarjana Hukum, tetapi mengingat tugas dan fungsi BPSK adalah menyelesaikan

sengketa, dan ada arbitrase maka seyogyanya semua komponen baik dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha maupun dari unsur konsumen semua sarjana Hukum. Perbedaan latar belakang pengetahuan dapat mengakibatkan pola penyelesaian sengketa yang berbeda dan akan menimbulkan disharmoni secara internal majelis BPSK. Di BPSK kota Samarinda dari (9) sembilan Majelis BPSK (5) lima majelis berpendidikan dari Hukum, sedangkan yang 4 (empat) Majelis dari keilmuan lain. Tetapi untuk BPSK Samarinda, dari masing –masing unsur telah ada yang berasal dari keilmuan hukum. Kendala lainnya adalah dari 9 (sembilan) majelis yang ada, baru 3 (tiga) orang yang telah memiliki sertifikat mediator. Sementara itu hampir semua penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Samarinda dilakukan dengan mediasi. Idealnya semua harus telah tersertifikasi mediator. Beberapa program pengembangan SDM BPSK masih tergantung dari pembinaan Pemerintah Pusat.

d. Kendala Peraturan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ditetapkan berlaku sejak 1999 sampai saat ini telah berlangsung selama 16 berlaku di masyarakat belum pernah mengalami perubahan, sementara itu permasalahan konsumen di masyarakat sedemikian luar biasanya, perkembangan teknologi yang berpengaruh terhadap pola perilaku konsumen dalam mendapatkan produk, yang seharusnya perkembangan masyarakat harus diikuti oleh perkembangan hukum perlindungan konsumen yang ada. Sementara itu konflik norma pada pengaturan hukum perlindungan konsumen khususnya pada penyelesaian sengketa di BPSK, masih penuh permasalahan, salah satu contohnya pengaturan penyelesaian sengketa di BPSK mulai dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa melalui arbitrase dalam UUPK dinyatakan sebagai penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan melalui BPSK dengan cara salah satunya adalah arbitrase, namun dalam UUPK tidak diatur secara perinci mengenai tata cara melakukan arbitrase melalui BPSK, tetapi diatur tersendiri dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (Kepmenperindag) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. UUPK tidak memberikan penjelasan tentang luas lingkup keberatan terhadap putusan BPSK. Memperhatikan praktek peradilan saat ini, implementasi instrumen hukum “keberatan” ini sangat membingungkan dan menimbulkan berbagai persepsi dan interpretasi, terutama para hakim dan lembaga peradilan sendiri, sehingga timbul berbagai penafsiran akan arti dan maksud undang-undang. Hal ini disebabkan terminologi keberatan tidak dikenal dalam sistem hukum acara yang ada. Apakah upaya keberatan harus diajukan dalam acara gugatan, perlawanan, atau permohonan. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sebelum dikeluarkannya PERMA No. 1/2006, semua putusan BPSK baik mediasi, konsiliasi, atau arbitrase dapat diajukan keberatan. Setelah keluarnya PERMA No. 1/2006, hanya putusan arbitrase dapat diajukan keberatan. Permasalahan norma ini akan menjadi fokus peneliti lanjutan dari penelitian ini.

e. Kendala Pembinaan dan Pengawasan, dan Rendahnya Koordinasi antar Aparat Penanggung Jawab.

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa,

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.” Dalam hal ini dilaksanakan oleh menteri-menteri teknis terkait. Sedangkan Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk :

- 1) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya 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.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 30 ayat (1) menyebutkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan dilaksanakan oleh :

- 1) Pemerintah
- 2) Masyarakat
- 3) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Sebagaimana peranan pemerintah menjalankan fungsi atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen , dalam pelaksanaannya melibatkan instansi-instansi teknis , menjadikan beban tersendiri mengingat koordinasi antar instansi di Kota Samarinda demikian sulitnya. Berbeda lagi dengan pembinaan, maka dalam pelaksanaan tugas pengawasan selain dibebankan kepada pemerintah, juga dilimpahkan kepada masyarakat, baik berupa kelompok, perorangan, maupun lembaga swadaya masyarakat. Masyarakat dapat melakukan penelitian, pengujian, dan/atau penyurveian terhadap barang-barang yang beredar di pasar. Aspek pengawasan yang dilakukan masyarakat ini meliputi : pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha. Hal mana besar kemungkinannya terjadi penyalahgunaan dalam pengawasan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi dan jalur non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh BPSK dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase, namun di Kota Samarinda penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara mediasi.
2. Beberapa kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Samarinda khususnya pelaksanaan penyelesaian sengketa di BPSK yang dilakukan secara

mediasi, dikarenakan di BPSK Kota Samarinda, belum memiliki sarana dan prasarana untuk pelaksanaan secara arbitrase.

#### B. Saran-saran

1. Mengingat arbitrase sementara ini dapat memberikan kepastian hukum dalam memberikan layanan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Samarinda, seyogyanya sekretariat memiliki gedung BPSK tersendiri dan melengkapi dengan sarana dan prasarana penyelesaian sengketa secara arbitrase.
2. Pemerintah Kota Samarinda, seharusnya memberikan perhatian kepada BPSK sebagai bentuk tanggungjawab Pemkot terhadap perlindungan konsumen di Kota Samarinda dengan memenuhi sarana dan prasarana di BPSK.

## D A F T A R P U S T A K A

### A. Literatur

- Ahmadi Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Wali, Jakarta, 2005
- Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa*; 2008,
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya, Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gunawan Widjaya & Michael Adrian. *Seri Aspek Hukum Dalam Bisnis, "Peran Pengadilan dalam Penyelesaian Sengketa Oleh Arbitrase*, Fajar Interpratama, Jakarta, 2008,
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Ketiga*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- M. Ali Masyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta. 2007.
- Mas Ahmad Santosa, *Alternative Dispute Resolution (ADR) di Bidang Lingkungan Hidup*, Makalah yang disampaikan Acara Forum Dialog tentang Alternative Dispute Resolution (ADR) 1995.
- M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2003.
- Rahmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.

- Siti Megadianty Adam dan Takdir Rahmadi, *Sengketa dan Penyelesaiannya, Buletin Musyawarah, Nomor 1 Tahun I: Indonesia Center For Environmental Law*, 1997 ;
- Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional* , Jakarta: Kencana, 2009;
- William Ury J.M. dan S.B. Golderg. *Getting Dispute Resolved* sebagaimana dikutip Suyud Margono;
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2003.
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

#### **B. Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- Keputusan Menperindag Nomor 301 Tahun 2001 Tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK;
- Keputusan Menperindag Nomor 350 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

#### **C. Internet dan Media**

- Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008.
- Al. Wisnubroto, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas*, Hukum Online. Com, 9 Mei 2009;
- Harian Kompas,2009, Undang-undang Perlindungan Konsumen Persulit Penyelesaian Sengketa.
- Susanti Adi Nugroho, *Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Hukum Online, 9 Mei 2009.