



---

## **Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)**

---

### **INFO PENULIS   INFO ARTIKEL**

Sri Khayati      ISSN: 2808-1307  
Universitas Sulawesi Tenggara      Vol. 3, No. 3, Desember 2023  
[srikhayati65@gmail.com](mailto:srikhayati65@gmail.com)      <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>  
+6281341506718

© 2023 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

#### ***Saran Penulisan Referensi:***

Khayati, S. (2023). Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3(3), 175-187.

---

#### **Abstrak**

Adapun tujuan penelitian adalah 1. Untuk mengetahui dan memahami proses penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. 2. Untuk mengetahui dan memahami tentang kekuatan putusan BPSK dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini dilakukan di BPSK Kendari, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara langsung melalui tanya jawab berdasarkan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, serta pengumpulan data yang berkaitan dengan rumusan masalah yang penulis bahas. Teknik pengolahan data yang dilakukan yaitu menganalisis semua data yang diperoleh untuk selanjutnya dideskripsikan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa Proses pengajuan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK. Adapun tahap selanjutnya ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis setelah ada pengaduan dari konsumen. Tahap berikutnya pihak yang bersengketa menghadap ketua BPSK yang ditugaskan untuk dijelaskan tentang mekanismenya Selanjutnya ditawarkan untuk memilih cara penyelesaian sengketa dan para pihak menandatangani kesepakatan apabila para pihak memilih konsiliasi atau mediasi maka ketua BPSK akan membentuk majelis dan menetapkan waktu ditempat persidangan. dan bilamana para pihak memilih arbitrase, maka para pihak dipersilahkan memilih arbitrase yang disediakan BPSK, selanjutnya ketua BPSK menetapkan majelis dan waktu serta tempat persidangan. Mengenai tata cara atau bentuk penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan dengan 3 cara: Penyelesaian sengketa secara konsiliasi; (a) Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi (b) Penyelesaian sengketa dengan arbitrase. Dan Kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK adalah bersifat final dan mengikat. Akan tetapi terhadap putusan BPSK ini berdasarkan ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK dapat diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri. Namun dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 dalam Pasal 2 menyatakan keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Oleh karena itu putusan BPSK di dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase tidak bersifat final dan mengikat. Sedangkan keputusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dan mediasi merupakan putusan yang bersifat final dan mengikat karena tidak dapat diajukan keberatan. Namun putusan BPSK baik putusan penyelesaian melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase harus dimintakan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri. Ditempat konsumen di rugikan.

**Kata Kunci:** Mekanisme, Sengketa, Konsumen

### Abstract

The research objectives are 1. To find out and understand the process of resolving consumer disputes at the Consumer Dispute Resolution Agency. 2. To know and understand the power of BPSK decisions in the context of resolving consumer disputes between consumers and business actors. This research was conducted at BPSK Kendari, the data collection technique used was by conducting direct interviews through questions and answers based on previously prepared questions, as well as collecting data related to the problem formulation that the author discussed. The data processing technique used is analyzing all the data obtained for further description. Based on research that has been conducted, the consumer dispute resolution application process can be carried out in writing or verbally through the BPSK secretariat. The next stage is that the BPSK chairman must summon the perpetrator in writing after there is a complaint from the consumer. The next stage is that the disputing parties face the BPSK chairman who is assigned to explain the mechanism. Next, they are offered to choose a method for resolving the dispute and the parties sign an agreement. If the parties choose conciliation or mediation, the BPSK chairman will form a panel and set a time for the trial. and if the parties choose arbitration, the parties are invited to choose arbitration provided by BPSK, then the chairman of BPSK determines the panel and the time and place of the trial. Regarding the procedures or forms of dispute resolution through BPSK, it is carried out in 3 ways: Dispute resolution by conciliation; (a) Dispute resolution by mediation (b) Dispute resolution by arbitration. And the strength of the decision of the Consumer Dispute Settlement Agency as specified in Article 54 paragraph (3) UUPK is final and binding. However, objections can be submitted to the BPSK decision based on the provisions of Article 56 paragraph (2) UUPK to the District Court. However, with the issuance of Regulation of the Supreme Court of the Republic of Indonesia Number 1 of 2006 in Article 2, it is stated that objections can only be submitted to arbitration decisions issued by BPSK. Therefore, BPSK's decision in resolving consumer disputes by means of arbitration is not final and binding. Meanwhile, BPSK's decision in resolving consumer disputes by means of conciliation and mediation is a final and binding decision because objections cannot be raised. However, BPSK decisions, whether decisions for settlement through mediation, conciliation and arbitration, must be requested for execution from the District Court. Where consumers are at a loss.

**Keywords:** Mechanism, Dispute, Consumer

## A. Pendahuluan

Pembangunan dan perkembangan pada umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi/dimanfaatkan. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika 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 dalam negeri maupun produksi luar negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen dan Untuk melindungi konsumen dari situasi yang digambarkan di atas, pemerintah mulai memikirkan berbagai kebijakan. Adapun kebijakan pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan mengundang UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kenyataan, sebagian besar konsumen yang dirugikan tersebut tidak berkeinginan menggugat pelaku usaha untuk meminta ganti kerugian, karena tidak mau berselisih dengan pelaku usaha selain itu memerlukan waktu, tenaga bahkan juga biaya. Penyebab lain adalah mereka kurang paham bagaimana prosedur untuk menggugat. Bila konsumen kecewa, hanya ada dua pilihan, yaitu berhenti mengkonsumsi atau beralih ke produk sejenis dengan merek lain.

Konsumen di Indonesia pada umumnya tidak memiliki posisi tawar-menawar yang baik. Kondisi ini dikarenakan hal-hal sebagai berikut : Pertama, karena kemampuan keuangan mereka terbatas, selain itu konsumen tidak mempunyai banyak pilihan untuk menentukan produk. Kedua, belum sepenuhnya sadar akan hak-haknya dan jalur-jalur hukum maupun sosial yang harus ditempuh untuk memperjuangkan haknya. Ketiga, pertautan pengusaha dan penguasa dalam beberapa dekade terakhir ini masih sangat kuat sehingga menggosok kedaulatan konsumen.

Dengan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan taraf pendidikan masyarakat diharapkan kelak kesadaran dan keberanian mereka dalam menuntut atau membela dan mempertahankan hak-haknya bukanlah merupakan suatu hak yang tabu lagi, sehingga istilah pembeli (konsumen) adalah raja benar-benar terwujud bukan hanya slogan belaka.

Berbagai praktik atau perilaku bisnis dalam menjalankan kegiatan usaha yang makin beraneka ragam dan mempunyai potensi merugikan konsumen, makin menyebabkan tidak berdayanya keadaan konsumen. Persaingan antar pelaku usaha yang makin ketat barang kali merupakan penyebab dan praktik bisnis yang tidak sehat dan karena konsumen tidak mempunyai ilmu dan/atau kemampuan lainnya, maka konsumen terjebak ditengah-tengah persaingan perbuatan pasar diantara pelaku usaha. Dari uraian tersebut, dapat dilihat dengan jelas bagaimanapun usaha yang telah dilakukan untuk memposisikan konsumen sebagai raja, hasil akhirnya masih pelaku usaha lah yang posisinya kuat dibandingkan dengan konsumen.

Untuk mempertahankan hak-hak konsumen terhadap pelaku bisnis yang curang/tidak jujur dalam arti tidak mempunyai itikad baik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang tersebut diantaranya mengatur tentang Lembaga penyelesaian Sengketa Konsumen juga mengenai mekanisme penyelesaiannya yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan alah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha dan konsumen. Untuk keperluan tersebut berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Selanjutnya untuk merealisasikan hal tersebut Presiden Republik Indonesia menertibkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Menurut ketentuan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berkedudukan di Ibu Kota daerah Kabupaten dan daerah kota, badan ini berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam melaksanakan fungsi dimaksud, BPSK mempunyai tugas dan wewenang. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Menurut Pasal 147 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dengan Pasal 52 mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase sebagaimana dimaksud dalam huruf a, merupakan penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Perbedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase ini didasarkan pada pihak ketiga yang menangani proses penyelesaian sengketa.

Untuk saat ini para pihak dalam dunia bisnis, lebih suka menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa mereka karena prosedur lebih cepat

Dalam hubungannya dengan tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 3 huruf a Keputusan menteri Perindustrian dan Perdagangan tersebut di atas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase tersebut akan ada problematik-problematik hukum yang berhubungan dengan kedudukan dan fungsi dari lembaga BPSK sebagai struktur, demikian juga dengan substansi atau aturan-aturan yang menjadi dasar penyelesaian sengketa, maupun sikap masyarakat terhadap hal tersebut.

Dengan demikian tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## B. Metodologi

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Prov. Sulawesi Tenggara di Kota Kendari dengan pertimbangan penulis karena BPSK tempat pengaduan dan penyelesaian konsumen dan pelaku usaha sehingga mudah untuk pengambilan data

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Studi kepustakaan yang mempelajari peraturan perundang undangan yang berlaku dan berhubungan dengan teori mengenai perundang-undangan yang berlaku dan berhubungan dengan perlindungan konsumen. Studi dokumen kepustakaan, yakni dengan mencari dokumen yang ada, dikaitkan dengan permasalahan yang menjadi bahan penelitian. Hal ini dilakukan dengan mengelompokkan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan yakni bahan hukum primer (produk hukum dan perundang undangan), bahan hukum sekunder (literatur buku, artikel, majalah), dan bahan hukum tertier.
2. Studi lapangan (*field research*) untuk wawancara kepada narasumber yang terkait dengan BPSK itu sendiri. Penelitian dengan wawancara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan dari responden sebagai input bagi bahan penelitian. Adapun teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan wawancara berpatokan, yakni dengan mempersiapkan materi wawancara yang telah disusun sebelumnya untuk kemudian dicatat dalam lembar hasil wawancara.

### Jenis dan Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Dalam hal ini diperoleh pihak BPSK. data ini dipergunakan untuk mengetahui bentuk tanggungjawab pelaku usaha.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Dalam hal ini diperoleh dari literatur kepustakaan, guna mendapatkan landasan teoritis berupa pendapat-pendapat, dokumen, undangan-undangan ataupun bahan-bahan hukum lainnya.  
Data sekunder ini didasarkan atas tiga bahan hukum :
  - a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat.
  - b. bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang merupakan hasil olahan dari bahan hukum primer atau memberikan penjelasan mengenai hukum primer.
  - c. Bahan hukum tertier yaitu bahan hukum penunjang berupa jurnal ilmiah, majalah, surat kabar dan data lainnya sebagai penunjang proses penelitian.

### Teknik Analisis Data

Metode analisa data yang dilakukan menggunakan data sekunder melalui pengolahan data sebagai prosedur penelitian yang bersifat deskriptif. Sedangkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil wawancara pelayanan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan ditabulasi untuk kemudian diuraikan dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif.

## C. Hasil dan Pembahasan

### a. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Berbagai macam kasus dan keluhan dari pihak konsumen terhadap barang dan/jasa yang telah diberikan pihak pelaku usaha, dan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen, maka upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting mengingat perdagangan bebas sudah marak terjadi. Maka dari itu dibuatlah suatu badan untuk perlindungan dan menjaga hak konsumen tersebut.

BPSK berperan sebagai sebuah wadah dan tempat pengaduan sebuah kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen terhadap pelaku usaha, adapun syarat atas pengaduan dari pihak konsumen yaitu pihak konsumen yang merasa dirugikan bisa datang langsung kepada pihak BPSK dengan mengisi formulir lengkap dan benar, yang bersangkutan adalah konsumen pengguna barang dan jasa Konsumen yang telah mengajukan permohonan sengketa selanjutnya memenuhi syarat sesuai perundang-undangan, setelah semua data sudah lengkap dan berkas sudah dipenuhi pihak

konsumen. Majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak, dan memberikan pilihan penyelesaian dengan menggunakan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Bentuk penyelesaian itu sudah sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 pada 52, yaitu "melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen,

Adapun mekanisme dalam penyelesaiannya sebagai berikut;

1. Pihak Yang Dapat Mengajukan Gugatan ke BPSK

Dari hasil wawancara bidang perlindungan konsumen Bapak Sulkifli Saleh, ST, M. Si (Kepala Seksi barang peredaran dan jasa ) Tanggal 21 juni 2023 menjelaskan yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha adalah :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi besar dan/atau korban

Berdasarkan ketentuan pasal 46 ayat (2) mengenai gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf f, c, atau pada ayat d diajukan kepada peradilan umum.

Dari ketentuan Pasal 46 ayat(2) UUPK tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak penggugat sebagaimana yang ditentukan di dalam huruf b, huruf c dan huruf d tidak dapat mengajukan gugatan melalui BPSK.

Hal ini berbeda dengan konsumen perorangan, konsumen perorangan yang dirugikan dapat mengajukan gugatan baik pada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang beracara di lingkungan peradilan umum.

Adapun lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha selain peradilan umum adalah BPSK hal ini ditentukan di dalam Pasal 23 UUPK. Dalam hubungannya dengan penyelesaian konsumen tersebut penulis hanya membahas khusus tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, sesuai dengan judul penelitian.

Selanjutnya sebagai konsekuensi penunjukan BPSK sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 23 sebagai tempat mengajukan gugatan dalam penyelesaian sengketa konsumen, maka pemerintah berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Hal ini lebih ditegaskan di dalam Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, bahwa BPSK berkedudukan di ibukota daerah kabupaten dan kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Adapun tugas dan wewenang BPSK berdasarkan ketentuan Pasal 3 huruf a Keputusan Menteri di atas adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Menurut ketentuan Pasal 4 (!) dari Keputusan Menteri tersebut, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Dari rumusan ketentuan Pasal tersebut jelas tampak adanya kebebasan dari para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha untuk memilih proses penyelesaian sengketa sesuai dengan yang mereka kehendaki, apakah akan memilih dengan cara konsiliasi atau mediasi atau dengan cara arbitrase, wewenang ada pada para pihak yang bersengketa.

Mengenai pengertian terhadap masing-masing penyelesaian dengan mekanisme konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase secara jelas dirumuskan di dalam Pasal 5 ayat (1),(2),(3) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001:

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.
- (3) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Diatas telah penulis kemukakan bahwa konsumen yang dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha adalah konsumen pribadi atau perorangan. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut penjelasan Pasal 1 angka 2 pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah. konsumen akhir.

Sebagai konsekuensi dari pengertian konsumen sebagaimana yang dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, maka konsumen yang berstatus sebagai badan hukum walaupun ia sebagai pemakai akhir dan tidak untuk diperdagangkan tidak dapat mengajukan gugatan ke BPSK.

Sebagai konsekuensi dari ketentuan tersebut, maka hampir semua penggugat pelaku usaha melalui BPSK dikota Kendari adalah konsumen individu.

## 2. Prosedur Permohonan Pengajuan Gugatan Melalui BPSK

Sebagaimana yang ditentukan Pasal 45 ayat (1) 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. Dalam penelitian ini penulis khususnya gugatan konsumen melalui BPSK.

Secara teknis permohonan penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 :

1. Mengenai bentuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen setempat oleh Konsumen (Pasal 15 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12 /2001).

Berdasarkan ketentuan ayat (2) permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut juga dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya. Namun menurut ketentuan ayat (3) permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dapat dilakukan apabila konsumen :

- a. Meninggal dunia
- b. Sakit atau telah berusia lanjut usia sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, hal ini dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti kartu tanda penduduk;
- c. Belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; atau
- d. Orang asing (Warga Negara Asing)

Berdasarkan ayat 4 permohonan penyelesaian yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan tanda terima kepada pemohon. Dan untuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis menurut ayat (5) harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Selanjutnya berdasarkan ayat 6 dari Pasal 15 Surat Keputusan Menperindag yang sama berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Berdasarkan ketentuan Pasal 16 dari SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
  - b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
  - c. Barang atau jasa yang diadukan;
  - d. Bukti perolehan (bon, faktur, kwintansi dan dokumen bukti lain);
  - e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut diperoleh.
  - f. Foto-foto barang dan kegiatan jasa bila ada.
2. BPSK memanggil pelaku usaha yang dilaporkan;
  3. Kedua belah pihak dipertemukan untuk didamaikan;

4. Apabila konsumen dan pelaku usaha memilih berperkara, mereka diminta untuk memilih cara apa yang dikehendaki, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase;
5. Konsumen dan pelaku usaha diberi kebebasan untuk majelis hakim. Apabila permohonan sengketa sudah didaftar di sekretariat BPSK dalam proses penyelesaian sengketa konsumen tersebut dalam konsultasi dengan BPSK akan diarahkan untuk memilih cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Adapun yang menjadi dasar hukum tuntutan konsumen terhadap pelaku usaha karena telah dilanggarnya atau tidak ditaatinya ketentuan undang-undang konsumen yang sifatnya wajib untuk dilaksanakan oleh pelaku usaha yang akibatnya menimbulkan kerugian bagi konsumen. Misalnya pelaku usaha tidak mematuhi larangan dalam hal memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa (pasal 8 (1) UUPK) yang meliputi:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang disyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuan sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa-jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang-barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Memperdagangkan barang jasa rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar (ayat (2)).

Memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Disamping itu gugatan konsumen kepada pelaku usaha dapat didasarkan pada ketentuan-ketentuan di dalam KUH Perdata diantaranya adalah :

- Gugatan pada pelaku usaha karena kesalahan tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati bersama (Pasal 1320 jo Pasal 1321 (1) KUH Perdata);
- Gugatan karena kesalahan pelaku usaha berdasarkan kewajiban menyerahkan barang dalam keadaan lebih baik (Pasal 1235 KUH Perdata);
- Gugatan untuk melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan kewajiban memberi ganti kerugian biaya dan bunga (Pasal 1236 KUH Perdata);
- Gugatan atas kelalaian pelaku usaha tidak menyerahkan hak milik atas barang dan jaminan kenikmatan atas suatu barang dan terhadap cacat-cacat (Pasal 1473-1512 KUH Perdata);

Terhadap pengaduan atau gugatan konsumen terhadap pelaku usaha sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam UUPK dan SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 BPSK berkewajiban untuk menyelesaikannya.

### 3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 1 angka 7 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001 bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini adalah suatu lembaga yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Pada permulaannya untuk keperluan penyelesaian sengketa konsumen tersebut pemerintah membentuk 10 (sepuluh) BPSK di kota dengan Keppres Nomor 90 Tahun 2001. Selanjutnya seiring dengan membaiknya kondisi ekonomi dan kemampuan kondisi keuangan guna meningkatkan dan memenuhi sarana penyelesaian sengketa konsumen di kabupaten dan di kota, pemerintah membentuk BPSK sebanyak 18 (delapan belas). Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 dan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005.

Menurut ketentuan Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kemabali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam hubungan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan UUPK memperkenalkan 3 cara penyelesaian sengketa konsumen hal ini ditentukan di dalam pasal memperkenalkan 3 cara penyelesaian sengketa konsumen hal ini ditentukan di dalam Pasal 52 huruf c bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarmanto ketentuan Pasal 47 UUPK ini tidak jelas, apabila penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan (*agreement*) maka logika akan merujuk bentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh BPSK dan bukan secara arbitrase oleh karena hasil akhir penyelesaian melalui arbitrase adalah putusan.

Menurut penulis hal ini adalah tepat oleh karena dalam penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi adalah didasarkan atas kesepakatan dari para pihak yang kemudian dirumuskan dengan perjanjian tertulis, jadi keputusan dihasilkan atas kesepakatan para pihak, keputusan konsiliator dan mediator hanya menguatkan saja. Menurut Sulkifli Saleh, ST, M.Si, hasil penyelesaian sengketa mediasi dan konsiliasi adalah kesepakatan para pihak yang prosesnya dibantu oleh anggota BPSK sebagai mediator atau konsiliator, maka keputusan BPSK yang dikeluarkan tidaklah lebih dari suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak dan tidak adanya kesepakatan para pihak tidak akan dikeluarkan putusan oleh BPSK.

Hal ini berbeda dengan cara penyelesaian arbitrase dan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase para pihak menyerahkan penuh kepada arbitrase, para pihak menyerahkan segala permasalahannya. Para pihak memberi kewenangan arbiter untuk memberikan keputusan. Kembali kepada ketentuan Pasal 47 UUPK khususnya mengenai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, kiranya dapat dipahami, namun mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi atau terulang kembali kerugian yang diderita oleh "konsumen" menjadi sulit dimengerti setelah dihubungkan dengan penjelasannya. Penjelasan memperlihatkan bahwa yang terjadi bukan kesepakatan (*agreement*) tetapi pernyataan sepihak oleh pelaku usaha.

Di atas telah dikemukakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, atau arbitrase atau konsiliasi, hal ini diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK. Didalam prakteknya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dibagi dalam 2 bagian sebagai berikut

#### 1. Pra Sidang

- Kepala BPSK, melalui panitera memanggil pelaku usaha secara tertulis, setelah permohonan konsumen dinyatakan benar dan lengkap. Dengan melampirkan 1 set turunan permohonan pengaduan (hari, tanggal, waktu dan tempat yang jelas).
- Para pihak yang bersengketa menghadap kepala BPSK dan/atau anggota yang ditugaskan. Untuk mendapat penjelasan tentang penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, setelah para pihak jelas selanjutnya ditawarkan kepada para pihak untuk memilih tata cara penyelesaian sengketa berupa konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
- Setelah para pihak sepakat dalam memilih tata cara dan penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui BPSK apakah konsiliasi, mediasi atau arbitrase (para pihak menandatangani kesepakatan). Apabila para pihak memilih konsiliasi dan/atau mediasi, maka kepala BPSK membentuk majelis dan menetapkan waktu persidangan. Dan apabila arbitrase, para pihak dipersilahkan untuk memilih

arbiter dari anggota BPSK sesuai dengan unsurnya. Setelah arbiter terpilih selanjutnya memilih ketua majelis dari unsur pemerintah.

- Apabila para pihak yang bersengketa tidak ada kesepakatan dalam memilih cara persidangan BPSK akan memprioritaskan pilihan konsumen.

## 2. Persidangan

Persidangan dilakukan oleh majelis yang telah dibentuk dengan petunjuk yang tercantum dalam KepMen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001.

## 4. BPSK Berperan Sebagai Konsiliator, Mediator dan Arbiter Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 2 Keputusan Menprindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK berkedudukan di ibukota daerah kabupaten atau daerah kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dari ketentuan di atas dapat disimpulkan bahwa BPSK berperan sebagai lembaga yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui vara konsultasi atau mediasi atau arbitrase dan dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan (Pasal 4 Kep. Menprindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001). Mengenai mekanisme penanganan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara tersebut didahului dengan pengaduan permasalahannya diajukan ke BPSK kota/kabupaten dimana konsumen berkedudukan/bertempat tinggal. Dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen BPSK berperan/bertindak sebagai konsiliator, mediator, atau arbiter.

### a. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Konsiliasi

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi inisiatif dari salah satu pihak atau para pihak dengan membawa sengketanya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Pasal 5 ayat (1) Kep Menperindag Nomor 350/MPP/12/2001). Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 28 Kep Menperindag diatas mempunyai tugas :

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 29 Kep.Menperindag yang sama 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 pasif sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dengan memperhatikan uraian di atas dapat diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi:

- Inisiatif ada pada para pihak;
- Peran konsiliator adalah pasif;
- Penyelesaian sengketa yang menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak;
- Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- Keputusan yang dilakukan BPSK hanya merupakan suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak dan tidak akan ada keputusan yang dikeluarkan tanpa adanya kesepakatan para pihak.

Hal yang sangat prinsip dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi adalah bahwa hasil penyelesaian sengketa tersebut dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandai tangani oleh konsumen dan pelaku usaha (Pasal 37 syst (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). selanjutnya menurut ayat (2) dan (3), perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang

ditandan tangani oleh ketua dan anggota majelis, dan keputusan majelis memuat sanksi administrasi.

b. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya cara konsiliasi. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di dampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (Pasal 5 ayat (2) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi yang sifatnya pasif. Aktif dalam arti mediator dapat menemukan pendapat tentang penyelesaian kasus tersebut walaupun tidak mengikat.

Mediator menjadi perantara dialog antara para pihak dan memberikan pengertian atau pemahaman tentang aturan-aturannya. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai perantara dan penasihat dalam penyelesaian sengketa konsumen secara tegas diatur di dalam Pasal 30 KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu Majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli yang diperlakukan;
- 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.

Adapun mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi berdasarkan Pasal 31 KepMenperindag diatas adalah :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen 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 manerima hasil musyawarh konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dari uraian dan ketentuan Pasal 30 dan Pasal 31 KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 jelas dapat disimpulkan bahwa cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah :

1. Inisiatif penyelesaian sengketa konsumen diprakarsai oleh salah satu pihak atau para pihak.
2. Proses penyelesaian sengketa konsumen khususnya tentang bentuk maupun tentang jumlah ganti rugi diserahkan kepada para pihak, majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator untuk memberikan nasihat untuk menyelesaikan sengketa.
3. Hasil musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha yang diterima dalam bentuk keputusan.

Selanjutnya hal yang sangat prinsipil bahwa di dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi sama dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi yaitu hasil penyelesaian sengketa dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan selanjutnya perjanjian tertulis tersebut dengan keputusan majelis yang ditanda tangai oleh ketua dan anggota majelis dan hasil penyelesaian sengketa tidak memuat sanksi administrasi.

c. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Arbitrase

Menurut Pasal 5 ayat (3) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase sepenuhnya oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berarti para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan dan memutuskan sengketa konsumen yang terjadi.

Arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan yang diselenggarakan oleh dan berdasarkan kehendak serta itikad baik dari para pihak yang berselisih agar perselisihan mereka tersebut diselesaikan oleh hakim-hakim yang merak tunjuk atau angkat sendiri, dengan penegertian bahwa putusan yang diambil oleh hakim-hakim tersebut merupakan

putusan yang bersifat final (putusan pada tingkat akhir ) dan yang menikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) KepMemperindag Nomor 30/MPP/Kep/12/2001, dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Selanjutnya berdasarkan ketentuan ayat (2)nya arbiter yang dipilih oleh para pihak memilih arbiter ketiga anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Dalam pelaksanaan menurut Pasal 33 ayat (1) KepMen yang sma ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya-upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Selanjutnya sebagaimana yang ditentukan pada ayat (2)nya, dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pada hari persidangan I (pertama) berdasarkan Pasal 34 ayat (1) KepMen yang sama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilaman tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan mebacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.

Dalam persidangan ini, menurut ketentuan ayat (2) ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengekta untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Berikutnya berdasarkan Pasal 35 ayat (1) KepMen tersebut pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.

Bilamana gugatan dicabut oleh konsumen menurut ketentuan ayat (2) maka dalam persidangan pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Selanjutnya menurut ayat (3) apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam pelaksanaan persidangan bukan tidak mungkin pelaku usaha dan konsumen tidak hadir. Apabila dalam persidangan pada hari I (pertama) pelaku usaha atau konsumen tidak hadir berdasarkan Pasal 36 ayat (1) KepMen tersebut. Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa bukti yang diperlukan. Adapun menurut ketentuan ayat (2) persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK.

Apabila pada persidangan ke II (kedua) sebagaimana ditentukan di dalam ayat (3) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Selanjutnya menurut ketentuan Pasal 37 ayat (4) KepMen perindag Nomor 350/MMP/Kep/12/2001 hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda tangani oleh ketua majelis dan anggota majelis dan menurut ayat (5) keputusan majelis dapat memuat sanksi administratif. Adapun kewenangan memberikan sanksi administratif ini diatur di dalam Pasal 60 ayat (1) UUPK. Adapun sanksi administratif menurut ayat (2) berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah)

Dalam hubungannya dengan hak gugatan konsumen terhadap pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK yang tidak memenuhi tanggung jawab sebagaimana diatur di

dalam Pasal 19 UUPK, berdasarkan ketentuan Pasal 55 UUPK, berhubungan dengan Pasal 38 KepMenperindag BPSK dalam hal ini majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Adanya ketentuan yang membatasi dalam jangka waktu 21 hari, BPSK harus menyelesaikan sengketa konsumen dan mengeluarkan keputusan adalah untuk mencegah agar penyelesaian sengketa tidak berlarut-larut, pembatasan tersebut akan menjadikan proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK akan dapat berjalan dengan cepat. Hal ini tentunya akan menguntungkan pihak konsumen, Konsumen tidak harus mengeluarkan biaya yang banyak dengan demikian tidak menjadi beban konsumen.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian di lapangan data kasus yang masuk ke BPSK Tahun 2021 sampai 2023 sebagai berikut:

NO.	JENIS KASUS	JUMLAH
1	Kredit Pemilikan Ruko (KPR)	3
2.	Kredit Modal Kerja	24
3.	Kartu Kredit	1
4.	Kredit Krndaraan	24
5.	Pembiayaan Modal Kerja	4
6.	Klaim asuransi Kematian	1
7.	Kredit Modal Kerja dan Investasi	5
8.	Kredit Usaha Rakyat KUR	1
	<b>Jumlah Total</b>	<b>63</b>

Sumber data : BPSK Provinsi Sultra kota Kendari. Tahun 2023 penanganannya. Terhadap kasus-kasus tersebut dapat dikategorikan menjadi beberapa kategori. berdasarkan Hasil wawancara bapak Sulkifli Saleh ( kepala seksi bidang perlindungan konsumen) tanggal 21 Juni 2023 , kasus-kasus tersebut dapat dikategorikan :

1. Kasus yang masuk dan dapat diproses/diselesaikan.
2. Kasus yang masuk kemudian diselesaikan sendiri oleh para pihak diluar BPSK :
  - Konsumen mengadu dan telah mengisi formulir pengaduan di BPSK namun kemudian para pihak menyelesaikan sendiri diluar BPSK.
  - konsumen yang mengadu dan telah mengisi formulis di BPSK kemudian menyelesaikan sendiri diluar BPSK dan melapor secara tertulis ke BPSK, kemudian mencabut gugatannya.
3. Kasus yang masuk kemudian ditolak karena tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, atau bukan kewenangan BPSK.
4. Kasus yang masuk dan telah memenuhi syarat akan tetapi dalam penanganannya mendapatkan kendala teknis, dengan demikian menjadi tertunda penyelesaiannya. Karakteristik sendiri yang disebabkan oleh nilai-nilai tertentu. Kompromi dan perdamaian merupakan nilai-nilai yang mendapat dukungan kuat dari masyarakat. Nilai-nilai tersebut cenderung untuk memberikan tekanan pada hubungan-hubungan personal, solidaritas komunal serta penghindaran terhadap sengketa-sengketa. Oleh karena itu, pikiran mengenai pengembangan konflik dan penyelesaiannya tidak mendapat dukungan yang cukup. Mempertahankan perdamaian merupakan suatu usha teruji sehingga dalam menghadapi konflik terwujud dalam bentuk pemilihan kompromi, pendekatan lunak (*self approach*).

#### D. Kesimpulan

Mekanisme pengajuan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK. Adapun tahap selanjutnya kepala BPSK memanggil pelaku usah secara tertulis setelah ada pengaduan dari konsumen. Tahap berikutnya pihak yang bersengketa menghadap kepala BPSK yang ditugaskan untuk dijelaskan tentang mekanisme cara penyelesaian sengketa konsumen. Selanjutnya ditawarkan untuk memilih cara penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan sukarela dan berikutnya para pihak menandatangani kesepakatan apabila para pihak memilih konsiliasi atau mediasi maka ketua BPSK akan membetuk majelis dan menetapkan waktu ditempat persidangan. dan bilamana para pihak memilih arbitrase, maka para pihak dipersilahkan memilih arbiter yang disediakn BPSK, selanjutnya ketua BPSK menetapkan majelis dan waktu serta tempat persidangan. Mengenai tata cara atau bentuk pnyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan dengan 3 cara :

- a. Penyelesaian sengketa secara konsiliasi
- b. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi
- c. Penyelesaian sengketa dengan arbitrase

#### Saran-saran

1. Agar tujuan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam menegakkan perlindungan konsumen dapat terealisasi pemerintah dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah

membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di masing-masing Ibu Kota daerah kabupaten dan Ibu Kota daerah kota

2. Agar majelis pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menjalankan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maka perlu kiranya susunan majelis mengharuskan 1/3 anggotanya berpendidikan di dalam bidang hukum perlu diadakan perubahan menjadi 2/3 karena kurang representatif. Hal ini oleh karena sengketa konsumen adalah sengketa antar konsumen dengan pelaku usaha yang terjadi dalam hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. Dengan adanya 2/3 anggota dalam susunan majelis yang berpendidikan sarjana hukum akan lebih mudah anggota majelis di dalam bertukar pikiran untuk memahami gugatan yang didasarkan atas wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, keadaan ini akan memudahkan di dalam merumuskan pertimbangan hukum yang tepat sehingga majelis dapat membuat keputusan yang tepat dan adil.

## E. Referensi

- Emirzon, J. (2001). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Hanitijo, R. (2004). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Husni, L. (2004). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*. PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Mertokusumo. (2003). *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta
- Mira, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Inosentius, S. (2004). *Perlindungan Konsumen. Program Pascasarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta*.
- Shofie, Y. (2003). *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK; Teori dan Praktek Penegakan hukum)*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo.
- Soekanto, S. (2005). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Subekti. (2002). *Arbitrase Perdagangan*, Bina Cipta Bandung.
- Sudiarto, H., & Asyhabie, Z. (2004). *Mengenal Arbitrase*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suherman, A. M. (2004). *Pengantar Perbandingan Sistikim Hukum*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sukand, H. S, (2004). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK. Badan Penyelesein Sengketa Konsumen*. Bandung.
- Widjaja, G., & Yani, A. 2001, *Hukum Arbitrase*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widjaja, G. (2002). *Alternatif Penyelesaian Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Sinar Grafika, Jakarta.