

Dr. Maryanto, S.H., M.H.



PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

(BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN)

UNISSULA PRESS

**PROSEDUR PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN
DI BPSK**

(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Dr. Maryanto, SH., MH.

UNISSULA PRESS

Judul Buku:

PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

Penulis:

Dr. Maryanto, SH., MH.

Desain sampul dan tata letak isi:

Dwi Riyadi Hartono

Hak cipta dilindungi Undang-undang

All Rights Reserved

Cetakan Pertama:

Juli 2019

Penerbit:

UNISSULA PRESS

Universitas Islam Sultan Agung

Jl. Raya Kaligawe KM.4 Semarang (50112)

Jawa Tengah, Indonesia

Telp. (024) 6583584

Fax. (024) 6582455

ISBN.: 978-623-7097-59-4

KATA PENGANTAR

Masalah Perlindungan Konsumen semakin marak belakangan ini. Perlindungan bagi konsumen sangatlah diperlukan, mengingat banyaknya pelaku usaha “nakal” yang merugikan banyak konsumen. Hak konsumen sering dilanggar oleh pelaku usaha sehingga merugikan konsumen. Menurut hukum, konsumen dapat mengajukan permasalahan ini kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK dibentuk dengan maksud untuk melindungi konsumen dan juga pengusaha melalui sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung kepastian hukum dan transparansi.

BPSK adalah suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa/perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK yang berkedudukan di ibu kota Kab/Kota berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Buku ini diharapkan menjadi petunjuk praktis bagi konsumen maupun para pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK.

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan baik berupa kritik maupun saran sehingga buku ini tersusun.

Penyusun

Dr. Maryanto, SH., MH.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN ADALAH HAK WARGA.....	3
A. Pengertian Perlindungan	3
B. Urgensi Perlindungan Konsumen	5
BAB III LEMBAGA-LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.....	7
A. Berbagai Macam Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen	7
BAB IV BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK).....	29
A. Peranan BPSK	29
B. Jenis-Jenis Sengketa di BPSK	32
C. Alur Penyelesaian Sengketa	32
D. Putusan BPSK	39
E. Hambatan dan Solusi Penyelesaian Sengketa oleh BPSK.....	40
BAB V PENUTUP.....	57
A. Simpulan	57
B. Saran	58
Daftar Pustaka.....	60

BAB I | | PENDAHULUAN

Di dalam memenuhi kebutuhan hidup untuk keperluan sehari-harinya, manusia selalu bergantung pada pihak lain terutama pada saat ini, di era yang sangat kompleks dimana kebutuhan manusia semakin beragam seperti kebutuhan akan alat komunikasi, transportasi dan lain-lain yang kesemuanya membutuhkan pertolongan orang lain untuk memenuhinya.

Hubungan antar individu tersebut tidak bisa begitu saja dilepaskan dari norma-norma yang berlaku didalam masyarakat. Norma ini dibutuhkan karena tidak semua manusia memiliki iktikad atau niat baik guna memenuhi kebutuhan hidupnya tersebut. Norma ini kemudian secara lebih spesifik dituangkan dalam bentuk hukum tertulis atau yang oleh kalangan pembelajar hukum sering disebut dengan undang-undang.

Di bidang keperdataan, agar tetap terjadi keharmonisan dan keteraturan dalam kehidupan bermasyarakat terutama dalam hubungan jual beli antar individu oleh DPR telah dibuatkan rambu-rambunya yang dituangkan dalam sebuah undang undang yang diberi nama Undang-undang Perlindungan Konsumen yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang ini memiliki agar terjadi keseimbangan hubungan antara pihak yang memproduksi maupun pihak yang menjadi perantara terdistribusinya barang tersebut kepada masyarakat yang selanjutnya disebut produsen dan pihak yang menjadi

pemakai akhir benda tersebut dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang selanjutnya disebut sebagai konsumen.

Berdasar sedikit uraian di atas pertanyaan yang muncul kemudian atau yang biasa disebut dengan rumusan masalahnya adalah:

1. Apa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen?
2. Dimanakah penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan?
3. Apa saja kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hambatan-hambatan yang muncul serta solusi atau saran dalam penyelesaian sengketa antara produsen dan konsumen?

BAB II | | PERLINDUNGAN KONSUMEN ADALAH HAK WARGA

A. Pengertian Perlindungan

Sebagai makhluk sosial ketergantungan individu terhadap masyarakat sangatlah besar, karena ia tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan hidupnya. Guna menjaga keselarasan, keharmonisan dan ketertiban hubungan antar individu di dalam masyarakat maka hukum sangat diperlukan. Hukum sangat dibutuhkan sebagai alat perlindungan individu dalam berinteraksi di masyarakat agar tercapai ketertiban dan terhindar dari konflik dalam memenuhi kebutuhan ekonominya. Adapun pengertian “perlindungan” oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Pada sisi yang lain perlindungan juga dapat diartikan sebagai konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilum, dan bunker.

Perlindungan sangatlah dibutuhkan oleh individu sebagai subyek hukum karena dalam interaksi antar masyarakat akan selalu menimbulkan hak dan kewajiban. Setiap anggota masyarakat tentu juga mempunyai kepentingan yang berbeda-beda, baik yang saling berhubungan maupun saling berlawanan. Perlindungan yang demikian, yang bersifat mengatur dan melindungi antar kepentingan tersebut dinamakan “perlindungan hukum”.

Berdasarkan sedikit gambaran di atas dapat diartikan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum. yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹

Terdapat beberapa pengertian/makna perlindungan hukum yang disampaikan oleh para ahli, antara lain :²

1. Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
2. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Pada sisi yang lain Philipus M. Hadjon juga berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu

¹ [http // www.artikata.com/ artiperlindunganhukum.html](http://www.artikata.com/artiperlindunganhukum.html). diunduh Selasa, 13 Mei 2016 Jam. 13.00 WIB.

² <http://fitrihidayah-ub.blogspot.com/2013/07/perlindungan-hukumu-nsur>. diunduh Selasa, 13 Mei 2016 Jam. 13.00 WIB.

yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

3. CST Kansil berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
4. Muktie, A. Fadjar menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

B. Urgensi Perlindungan Konsumen

Masalah Perlindungan Konsumen semakin marak belakangan ini. Banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh oknum-oknum nakal para pelaku usaha, sehingga Perlindungan Konsumen sangat perlu diperhatikan. Hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha sehingga konsumen merasa dirugikan. Menurut hukum, konsumen dapat mengajukan permasalahan ini pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen dan pengusaha dengan merancang sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung kepastian hukum dan transparansi. BPSK

merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa / perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK yang berkedudukan di kota ibukota Kab / Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan.

BAB III || LEMBAGA-LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Berbagai Macam Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sekarang ini banyak sekali produk barang dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai konsumen, baik melalui jalur pemasaran konvensional maupun modern melalui jaringan internet (market place). Terlebih pada era pasar bebas sekarang ini dimana produk-produk luar negeri dapat dipasarkan secara leluasa kepada masyarakat lokal. Kadar selektifitas konsumen terhadap suatu produk yang akan dibelinya sangatlah penting untuk ditingkatkan agar konsumen tidak dirugikan akibat propaganda penjual yang “bombastis” dan menggiurkan.

Dalam transaksi jual beli antar penjual dan konsumen terdapat hak dan kewajiban yang harus saling dihormati. Sebaliknya, jika kedua belah pihak saling mengabaikannya maka akan timbul masalah atau perselisihan di antara keduanya. Di era pasar online sekarang ini tingkat perselisihan antar pihak akan semakin tinggi, karena penjual dan pembeli tidak saling bertemu, penilaian terhadap suatu komoditas hanya dilihat melalui gambar dan video, model pembayaran melalui transfer Bank, dan pengiriman melalui jasa pengiriman. Banyak celah yang bisa dimanfaatkan oleh para pihak “yang nakal” untuk saling menipu.

Kerugian yang dialami oleh para pihak kemudian diekspose sehingga menjadi perbincangan yang menarik di masyarakat. Karenanya diskusi tentang perlindungan konsumen akan selalu menarik di berbagai forum. Kehadiran pemerintah sebagai pihak pembuat regulasi diperlukan untuk menjadi pengatur alur transaksi sekaligus penengah jika terjadi perselisihan. Perlu ada kepastian hukum yang menjamin terlindunginya kedua pihak. Yang ada saat ini adalah konsumen dalam posisi yang lemah karena peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia belum memadai dan kurang menjamin adanya suatu kepastian hukum, kondisi diperparah dengan tingkat pendidikan dan pengetahuan konsumen yang masih rendah.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah disahkan pemerintah pada tanggal 20 April 1999, dan efektif berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Sebelum UUPK tersebut berlaku, Indonesia tidak memiliki hukum yang komprehensif dan integratif tentang perlindungan konsumen. Peraturan-peraturan yang sudah ada sebelumnya pun belum memadai untuk secara langsung melindungi konsumen. Kemudian, untuk menyelenggarakan perlindungan terhadap konsumen maka Pasal 1 angka 1 UUPK terdapat tiga lembaga nonpemerintah yang turut aktif menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Lembaga perlindungan konsumen merupakan sesuatu wadah yang menangani kasus-kasus atau berbagai

hal berkenaan dengan konsumen. Lembaga perlindungan konsumen sangat penting ada dalam kehidupan warga. Sebab setiap konsumen memiliki hak untuk memperoleh hak-haknya sesuai syarat yang ditentukan dan sah menurut hukum.

Diskusi tentang lembaga perlindungan konsumen, di Indonesia ada banyak lembaga yang bergerak di bidang perlindungan. Tetapi, formalnya lembaga-lembaga tersebut terletak di bawah naungan Direktorat Perlindungan Konsumen (Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri), seperti BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Berikut merupakan penjelasan tentang lembaga-lembaga tersebut:

1. BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional)
Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional maka dibentuklah Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Meski demikian, lembaga ini baru beroperasi pada 5 Oktober 2004, sesuai Keppres Nomor 150 Tahun 2004.

BPKN yang dibentuk Pemerintah adalah lembaga independen yang berperan dalam memberi saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam hal mengembangkan perlindungan konsumen di

Indonesia. Kegiatan BPKN yang cukup penting saat ini adalah penyusunan *grand scenario* kebijakan perlindungan untuk memastikan prioritas penanganan perlindungan konsumen yang efektif pada masa depan, kemudian juga perbaikan dan perumusan amandemen Undang-undang Perlindungan Konsumen. Selain itu juga sebagai pertimbangan bagi pemerintah untuk penyempurnaan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Tugas utama BPKN, adalah:

- 1) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen,
- 2) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen,
- 3) Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen,
- 4) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat,
- 5) Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen,
- 6) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga

perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha; dan

- 7) Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Struktur organisasi BPKN atau keanggotaan BPKN terdiri dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha, LPKSM, Akademisi dan Tenaga Ahli, yang saat ini keseluruhannya berjumlah 17 anggota serta dibantu beberapa staf sekretariat. Berkedudukan di Jakarta, BPKN telah menetapkan tugas dan tata kerjanya sesuai Keputusan Ketua BPKN No. 02/BPKN/Kep/12/2004.

Untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam pengembangan perlindungan konsumen, BPKN membentuk beberapa komisi, yaitu:

- 1) Komisi I : Penelitian dan Pengembangan,
- 2) Komisi II : Informasi, Edukasi dan Pengaduan
- 3) Komisi III : Kerja sama

2. LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

LPKSM adalah lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, LPKSM memiliki peran aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Tugas LPSKM, yaitu:

- 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya,
- 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen,
- 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen,
- 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

LPKSM telah berkembang menjadi kurang lebih 200 lembaga dan tersebar di berbagai propinsi, kabupaten, dan kota. Namun, lembaga yang telah memiliki TDLPK sebagai tanda diakuinya LPKSM tersebut bergerak di bidang perlindungan konsumen sampai dengan bulan Juli 2006 tercatat 107 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). LPKSM banyak menaungi lembaga-lembaga perlindungan konsumen daerah di seluruh Indonesia.

3. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

BPSK merupakan lembaga non struktural yang berkantor di Kabupaten dan Kota yang memiliki peran "menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan". BPSK anggotanya terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen, dan unsur pelaku usaha.

Pembentukan BPSK dimaksudkan untuk mempermudah, mempercepat, dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada "oknum" pelaku usaha. Selain itu dapat pula menjadi jalan untuk memperoleh informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Dalam penanganan dan penyelesaian suatu sengketa konsumen, BPSK memiliki wewenang untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, barang bukti, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti lain, baik yang

diajukan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Penyelesaian sengketa di BPSK memiliki prinsip cepat, murah, dan sederhana.

Pada tahap I dengan Keppres Nomor 90 Tahun 2001 BPSK yang telah dibentuk ada 10. Pada tahap II, berdasarkan Keppres Nomor 108 Tahun 2004, dibentuk pula 14 BPSK. Begitu juga pada tahap III, yang diamanatkan melalui Keppres Nomor 18 Tahun 2005, dibentuk 4 BPSK. Sementara ini BPSK yang sudah mempunyai anggota dan diangkat berdasarkan keputusan menteri perdagangan totalnya berjumlah 22 BPSK.

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. Menurut Pasal 45 UUPK 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.

Penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha di peradilan umum secara perorangan atau secara berkelompok (*class action*). Gugatan terhadap pelaku usaha tersebut juga dapat diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya

masyarakat dan 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.

Selain melalui pengadilan, alternatif penyelesaian sengketa konsumen oleh UUPK adalah melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi), yaitu melalui BPSK. Tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase dan memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Majelis BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Pada dasarnya konsumen dapat langsung menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, namun apabila pelaku usaha yang bersengketa dengannya menolak atau tidak memberi tanggapan atas tuntutan ganti rugi tersebut maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang bersangkutan ditempat kedudukan konsumen. Jika konsumen memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pemerintah memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia. Peran aktif tersebut adalah melalui organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Meski demikian, hanya LPKSM yang memenuhi syarat yang diakui oleh pemerintah, sehingga berkesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Undang-undang Perlindungan Konsumen, LPKSM adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Tugas LPKSM menurut Pasal 44 Ayat (3) UUPK adalah:

- 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK, LPKSM mempunyai hak untuk mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dengan syarat, LPKSM tersebut berbentuk badan hukum atau yayasan, dalam anggaran dasarnya disebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan LPKSM tersebut telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Oleh sebab itu untuk dapat menggugat LPKSM harus dapat membuktikan bahwa dalam Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) dapat berprofesi memberi jasa hukum. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu badan/perkumpulan/badan usaha agar dapat dikatakan sebagai badan hukum (*legal person/rechtsperson*).

Menurut kaidah ilmu hukum, syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya harta kekayaan yang terpisah;
- 2) Mempunyai tujuan tertentu;
- 3) Mempunyai kepentingan sendiri;
- 4) Adanya kepengurusan/organisasi yang teratur.

Terkait dengan ketentuan mengenai kuasa untuk beracara di pengadilan dalam hukum acara Perdata sebagaimana diatur dalam Buku Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan Dalam Empat Lingkungan Peradilan Buku II Edisi 2007 halaman 53-54, disampaikan bahwa yang dapat bertindak sebagai kuasa/wakil dari penggugat/tergugat atau pemohon di pengadilan adalah:

- a. Advokat, sesuai dengan Pasal 32 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat, Penasihat Hukum, pengacara praktik dan konsultan hukum yang telah diangkat pada saat Undang-undang Advokat mulai berlaku dinyatakan sebagai Advokat;
- b. Jaksa dengan kuasa khusus sebagai kuasa/wakil Negara/Pemerintah sesuai dengan Pasal 30 ayat (2) Undang-undang No. 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan RI;
- c. Biro Hukum Pemerintah/TNI/Kejaksaan R.I.;
- d. Direksi/Pengurus atau karyawan yang ditunjuk dari suatu badan hukum;
- e. Mereka yang mendapat kuasa insidentil yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan (misalnya LBH, Hubungan Keluarga, Biro Hukum TNI/Polri untuk perkara-perkara yang menyangkut anggota/keluarga TNI/Polri.
- f. Kuasa insidentil dengan alasan hubungan keluarga sedarah/semenda dapat diterima sampai dengan derajat ketiga yang dibuktikan surat keterangan kepala desa/kelurahan.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa LPKSM bisa beracara di pengadilan karena LPKSM merupakan pihak yang memiliki kewenangan untuk bertindak sebagai kuasa/wakil dari penggugat/tergugat atau pemohon, mewakili Ketua (Direksi/Pengurus) LPKSM yang sudah berbadan hukum (Yayasan atau PT) untuk beracara di pengadilan dengan kata lain yang menggugat adalah LPKSM yang sudah berbadan hukum Yayasan atau PT dan bukan sebagai Kuasa Hukum/Advokat dari Konsumen sebagaimana diatur dalam

Buku Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan Dalam Empat Lingkungan Peradilan, dan LPKSM juga mempunyai kewenangan untuk beracara sebagaimana diatur dalam UUPK. Hak yang diberikan oleh UUPK kepada LPKSM hak untuk menggugat. Hak untuk menggugat dari LPKSM itu dibuktikan dengan status lembaga yang bersangkutan, yakni harus memenuhi persyaratan dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK.

Perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha sering terjadi dikarenakan konsumen merasa dirugikan terhadap barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Dalam kegiatan perdagangan terdapat hubungan saling membutuhkan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen membutuhkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sedangkan pelaku usaha membutuhkan keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi perdagangan dengan konsumen.

Pasal 45 ayat (1), (2) dan (4) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

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.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan ruang bagi konsumen yang dirugikan menggugat pelaku usaha melalui peradilan umum tetapi jika konsumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui di luar pengadilan maka Undang-undang Perlindungan Konsumen menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Badan yang dibentuk oleh pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan atau ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut.

Tata caranya adalah membuat pengaduan atas kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha ke BPSK atau LPKSM, lembaga ini diberi tugas dan wewenang oleh Negara untuk sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Adapun tugas dan wewenangnya adalah melaksanakan

penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap konsumen, memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian konsumen dan memberikan sanksi administratif.

Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Regulasi yang mengatur ulang PP Nomor 57 tahun 2001 tentang BPKN itu juga berisi beberapa poin tambahan, seperti terkait pembentukan struktur organisasi BPKN serta kebijakan penggunaan anggaran. Pada aturan baru yang ditandatangani pada tanggal 23 Januari 2019 itu kembali menegaskan peran BPKN sebagai lembaga nonstruktural pemberi saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. PP Nomor 4 tahun 2019 menetapkan susunan keanggotaan BPKN terdiri dari ketua yang merangkap anggota, wakil ketua yang juga merangkap anggota, serta keanggotaan minimal 15 orang dan maksimal sebanyak 25 orang. Anggota BPKN terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), akademisi, dan tenaga ahli.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menilai perlindungan konsumen di Indonesia masih sangat

minim. Laporan konsumen sejak 2017 lalu terus bertambah atau meningkat. Biasa 30-40 dalam setahun, sekarang hampir 500 lebih laporan. Ada banyak jenis laporan yang disampaikan konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan atau mitranya. Seperti soal transaksi *e-commerce*, transportasi, pembiayaan, kesehatan, makanan minuman, pembiayaan, dan lainnya. Laporan yang paling tinggi, 80 persen pengaduan itu pada sektor pembiayaan perumahan (Kredit Pemilikan Rumah). Sejauh ini baru sekitar 20-30 persen perusahaan yang sadar dan peduli pada perlindungan konsumen. Ini dijuga dipengaruhi atas aturan yang menjerat mereka masih tumpul, sehingga perusahaan yang disanksi tidak merasa jera.³

Dasar hukum penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK adalah terdiri dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/8/2002 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa (BPSK); Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002 pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK; Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006; dan Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan

³Kompas 4 April 2019

Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tata cara pengaduannya adalah dengan membuat surat permohonan kepada Ketua BPSK, Mengisi formulir pengaduan di kantor BPSK yang berisi: Nama, Alamat Pengadu dan Alamat yang diadukan; keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon dll dan Foto copy KTP pengadu.

Tata Cara Penyelesaian Sengketa di BPSK adalah sebagai berikut:

BPSK hanya menangani kasus perdata saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha. Cara penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Keputusan BPSK adalah bersifat final dan mengikat atau dengan kata lain wajib dan harus dipatuhi oleh Para Pihak yang bersengketa. Prinsip BPSK melakukan penyelesaian sengketa adalah: Mengutamakan Musyawarah, Cepat, Murah, dan Adil. Alamat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jl. KPBD No. 42 Sukabumi Selatan – Kebayoran Lama Jakarta Barat. Telp. 021 5369 0569. Fax. 021 5369 0569

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK berawal dari permohonan ke BPSK. Setiap konsumen yang dirugikan

dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai: Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri, nama dan alamat lengkap pelaku usaha, barang atau jasa yang diadukan, bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain), keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut, saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh dan foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Setelah itu ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap.

Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Cara penyelesaian sengketa konsumen adalah terdiri dari:

- 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: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang 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; dan 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 arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator 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.

Putusan BPSK, 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: Perdamaian, gugatan ditolak dan gugatan dikabulkan. Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku

usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan: ganti rugi dan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Perihal pelaksanaan putusan (eksekusi) dan Upaya Hukum, 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.

BAB IV || BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

A. Peranan BPSK

Mengenai peranan BPSK dalam menuntaskan perkara konsumen, sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut menyebutkan ada 2 (dua) bahasan pokok BPSK.

1. Konsumen tidak harus menyelesaikan konflik atau permasalahan melalui BPSK. Meski demikian, putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang kuat untuk membuat jera pelaku usaha. Selain karena sanksi berat, putusan dapat dijadikan berkas perkara bagi penyidik.
2. Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebut bahwa, tindakan pelanggaran para pelaku usaha boleh digugat oleh:
 - a. ahli waris dari pelaku usaha atau konsumen yang merasa dirugikan;
 - b. beberapa konsumen dengan kepentingan sama;
 - c. LSM yang bergerak di bidang perlindungan konsumen sesuai syarat undang-undang;
 - d. pemerintah atau instansi terkait.

BPSK yang bertugas menangani perkara konsumen dan pelaku usaha memiliki peran sebagai berikut.

1. Menangani perkara konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
2. Membuka konsultasi perlindungan konsumen.
3. Mengawasi pencantuman klausul baku.
4. Jika ada pelanggaran Undang-undang Perlindungan Konsumen, BPSK wajib melaporkan kepada penyidik.
5. BPSK wajib menerima pengaduan secara tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai jenis pelanggaran.
6. BPSK bertugas melakukan pemeriksaan perkara dan penelitian terkait masalah perlindungan konsumen.
7. BPSK berhak memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen.
8. BPSK berhak menghadirkan saksi ahli, saksi, atau seseorang yang dianggap mengetahui tindak pelanggaran Undang-undang Perlindungan Konsumen.
9. BPSK bisa meminta bantuan penyidik dalam hal mendatangkan saksi, saksi ahli, dan pelaku usaha—jika mereka tidak mau memenuhi undangan dari BPSK.
10. Memeriksa kebenaran alat bukti untuk tujuan penyelidikan.
11. Memastikan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen.
12. BPSK harus memberitahukan setiap putusan atas pelanggaran kepada pelaku usaha.

13. BPSK berhak menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Dalam menyelesaikan perkara konsumen, BPSK harus memegang tiga prinsip utama. Hal ini senada dengan pendapat S.Sothi Rachagan—*Vice the Chancellor of Nilai University*—yang mengatakan bahwa, mengelola lembaga penyelesaian sengketa konsumen tidak boleh lepas dari prinsip berikut:

- a. Prinsip aksesibilitas. Prinsip aksesibilitas merupakan upaya untuk menyebarluaskan lembaga yang berfungsi menuntaskan perkara sengketa konsumen. Prinsip ini memastikan lembaga tersebut dapat diakses masyarakat umum. Adapun cakupan prinsip aksesibilitas, yaitu prosedur mudah dan sederhana, biaya terjangkau, pembuktian fleksibel, komprehensif, dapat diakses langsung, serta tersedia di tempat mana pun.
- b. Prinsip *fairness*. Maksud prinsip ini, yakni mengupayakan penyelesaian sengketa bersifat mandiri dengan keadilan yang lebih diutamakan. Dalam menerapkan prinsip *fairness*, kepastian hukum diabaikan. Meski begitu, penyelesaian perkara konsumen harus memenuhi syarat *public accountability*.
- c. Prinsip efektif. Prinsip efektif mengharuskan sebuah lembaga penyelesaian sengketa dibatasi cakupan masalahnya—termasuk kompleksitas dan nilai klaim. Jadi, semua berkas perkara yang masuk ke BPSK wajib

dituntaskan dengan cepat – tanpa mengabaikan kualitas penyelesaian.

B. Jenis-Jenis Sengketa di BPSK

Sengketa di BPSK dibedakan berdasarkan kategori produk, yaitu sengketa barang dan jasa. Sengketa barang. Beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, berlangganan surat kabar, elektronik, serta perhiasan. Dan Sengketa jasa. Kategori sengketa jasa meliputi pemanfaatan jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, dan PDAM. Tidak ketinggalan, pelayanan kartu kredit, transportasi umum, serta parkir juga tergolong dalam perselisihan jasa.

C. Alur Penyelesaian Sengketa

Alur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha – baik publik maupun privat – diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa, penuntasan masalah konsumen memiliki kekhasan. Pasalnya, pihak yang bersengketa bisa memilih beberapa lingkungan peradilan.

Lingkungan peradilan tersebut meliputi, penyelesaian di pengadilan dan luar pengadilan. Hal itu sesuai dengan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara bisa dilakukan melalui cara-cara berikut ini :

1. Cara damai. Jalan damai untuk menyelesaikan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan.

Antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan. Pun penyelesaiannya terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Di dalam pasal tersebut terdapat aturan syarat-syarat, kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat (*dading*).

2. Cara menyelesaikan sengketa lewat pengadilan. Konsumen juga bisa memilih penyelesaian lewat pengadilan. Upaya ini wajib mengikuti aturan-aturan di peradilan umum. Pun segala keputusannya berada di tangan majelis yang menangani sengketa konsumen dan pelaku usaha.
3. Penyelesaian perkara lewat BPSK. Cara ketiga adalah lewat BPSK. Berikut alur penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Alur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebagai berikut:

C.1. Tahap Pertama – Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan – sebagaimana dijelaskan sebelumnya – dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat. Lokasi BPSK biasanya di ibu kota kabupaten atau kotamadya.

Jika konsumen tidak bisa mengajukan permohonan sendiri, ia diperkenankan mengirim kuasanya. Begitu pula ketika penggugat meninggal dunia, sakit, atau lanjut usia, pengaduan dapat dilakukan oleh ahli waris yang

bersangkutan. Cara mengajukan permohonan gugatan tersebut boleh secara lisan maupun tertulis. Asalkan semua itu memenuhi syarat undang-undang.

Setelah menentukan perwakilan, selanjutnya permohonan tertulis dikirimkan atau diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai bukti telah menerima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Di formulir itu nantinya ada tanggal dan nomor pendaftaran. Bagaimana jika berkas permohonan tidak lengkap atau keluar dari aturan Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam kasus ini, BPSK berhak menolak pengajuan permohonan. Hal itu pun dilakukan ketika permohonan yang diajukan bukan wewenang BPSK. Kalau permohonan memenuhi kriteria, BPSK wajib memanggil tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampiri gugatan dari konsumen. Proses pemanggilan ini berlangsung paling lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk dan disetujui BPSK.

C.2. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tahap berikutnya—setelah tergugat memenuhi panggilan—kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya. Berikut ini metode yang bisa dipilih.

- 1) Mediasi. Proses ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK.

Fungsi BPSK hanya sebagai penasihat. Sementara penyelesaian masalah diserahkan kepada pihak yang bersengketa.

- 2) **Konsiliasi.** Metode konsiliasi digunakan dalam penuntasan masalah konsumen di luar pengadilan. Majelis bertugas untuk mendamaikan pihak yang bersengketa. Namun, majelis hanya sebagai konsiliator (pasif). Sementara itu, hasil putusan diserahkan kepada pihak penggugat dan tergugat.
- 3) **Arbitrase.** Pada metode arbitrase, para majelis berlaku aktif dalam menyelesaikan perkara pihak yang bersengketa. Khusus arbitrase, penyelesaian masalah dilakukan melalui pengadilan negeri dan kasasi Mahkamah Agung. Karena itu, putusan akhir berada di tangan MA – pengaduan dianggap selesai di tahap ini.

C.3. Tahap Ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri dari dua jenis berikut ini.

- Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsiliasi dan mediasi. Putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani pihak yang bersengketa.
- Putusan BPSK untuk metode arbitrase. Berbeda dengan konsiliasi dan mediasi, arbitrase memuat

putusan perkara perdata. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum.

Meski tiap jenis putusan berbeda hasil, BPSK harus mendahulukan musyawarah untuk mencapai mufakat. Jika mufakat tak kunjung tercapai, langkah selanjutnya adalah mengambil suara terbanyak. Itu pun mesti didasarkan pada kesepakatan pihak yang bersengketa. Putusan yang didapatkan minimal harus membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Pun bersedia mengganti rugi akibat pencemaran barang yang diperdagangkan. Aturan ini juga berlaku untuk produk berupa jasa pelayanan.

Adapun ganti rugi atas kerusakan atau pencemaran yang dimaksud, meliputi hal-hal berikut ini.

- 1) Bentuk ganti rugi seperti yang tercantum dalam putusan sengketa konsumen bisa berupa pengembalian uang. Pun dapat berbentuk penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai sama serta setara perawatannya.
- 2) Ganti rugi juga bisa berbentuk pemberian santunan berdasarkan aturan atau undang-undang yang berlaku saat itu.
- 3) Ada pula ganti rugi yang ditujukan untuk kerugian fisik sehingga mengakibatkan kehilangan pekerjaan, kecelakaan, atau penghasilan seumur hidup maupun sementara.
- 4) Pemberian sanksi administrasi berupa ganti rugi maksimal senilai Rp200.000.000 (dua ratus juta

rupiah). Sanksi ini hanya dibebankan jika pihak yang bersengketa menggunakan metode arbitrase dalam penyelesaian perkara. Atau bisa juga diberlakukan saat pelaku usaha tidak melaksanakan ganti rugi dalam bentuk santunan, pengembalian uang, barang atau jasa senilai, serta perawatan kesehatan.

- 5) Sanksi administrasi juga diterapkan untuk pelanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengakibatkan terjadinya kerugian akibat kegiatan produksi iklan. Biasanya, pelanggaran ini dilakukan oleh perusahaan periklanan.
- 6) Sanksi administrasi diberikan kepada pelaku usaha yang tidak mampu menyediakan fasilitas purna jual. Umumnya, berbentuk suku cadang, pemeliharaan, serta garansi—sesuai perjanjian awal dengan konsumen.

Aturan tersebut juga berlaku bagi pelaku usaha yang menjual jasa. Bahkan, gugatan kerugian perdata ini bisa berdampak pada tuntutan pidana melalui proses penyidikan dan pembuktian perkara. Terutama dengan adanya unsur kesalahan yang sengaja dilakukan oleh pelaku usaha.

Hal yang perlu diingat terkait ganti rugi adalah sifat kerugiannya. Jika kerugian tersebut bersifat nyata, BPSK pasti mengabulkan permintaan penggugat. Sebaliknya, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menghendaki atau mengizinkan BPSK untuk mengabulkan

ganti kerugian *immaterial*. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, gugatan tersebut mencakup hilangnya kesempatan mendapatkan keuntungan, kenikmatan, atau nama baik. Jadi, apa pun alasannya, pengajuan harus bersifat nyata sehingga BPSK bisa menjatuhkan sanksi setimpal kepada pelaku usaha.

Dalam memberikan putusan akhir sekaligus sanksi pada sengketa konsumen, beberapa ketentuan ini harus dipatuhi, yaitu:

- 1) Keputusan wajib dikeluarkan oleh majelis paling lambat 21 hari kerja sejak gugatan masuk dan diterima oleh BPSK.
- 2) Usai pemberitahuan putusan BPSK, paling lama 7 hari terhitung sejak pembacaan, pihak yang bersengketa wajib memberikan pernyataan menerima atau menolak. Jika salah satu menolak, maka pengajuan banding paling lama 14 hari; dimulai dari pengumuman putusan.
- 3) Putusan yang ditolak atau tidak dilaksanakan dapat dianggap sebagai kriminalisasi. Dalam masalah ini, BPSK berhak meminta bantuan penyidik untuk membawa perkara ke Pengadilan Negeri. Artinya, pengadilan memutuskan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 58 Ayat (2).
- 4) Jika putusan diterima oleh kedua belah pihak, pelaku usaha diberikan waktu 7 hari untuk menjalankan putusan. Pengaduan dianggap selesai saat pelaku usaha berhasil melakukan tugasnya dengan baik.

- 5) Untuk putusan BPSK yang tidak dipermasalahkan oleh pelaku usaha, harus segera dimintakan *fiat*.
- 6) Paling lambat 5 hari usai pengajuan keberatan, pelaku usaha tidak kunjung melaksanakan putusan, BPSK menyerahkan berkas perkara kepada penyidik.

D. Putusan BPSK

Penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui berbagai metode, antara lain arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Hasil penyelesaian perkara tersebut dicantumkan dalam perjanjian tertulis. Agar kuat secara hukum, perjanjian dilampirkan keputusan majelis yang dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis. Adapun bentuk putusan majelis BPSK berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Apa pun putusan BPSK, semua itu bersifat final dan memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan BPSK bisa diajukan kepada Pengadilan Negeri – tempat konsumen yang merasa dirugikan.

Peraturan dalam Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, putusan BPSK tidak mungkin bisa diajukan banding. Hal senada juga diungkapkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12. Dalam Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di situ tertulis, bahwa ada peluang untuk mengajukan banding ke Pengadilan Negeri setempat. Pihak yang bersengketa diberikan waktu tenggang 14 hari pasca pembacaan putusan BPSK. Sayangnya, permasalahan kerap timbul akibat BPSK tidak menegaskan adanya keberatan secara terbatas.

E. Hambatan dan Solusi Penyelesaian Sengketa oleh BPSK

Kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam khazanah kelembagaan hukum di Tanah Air merupakan fenomena yang cukup unik. Ada yang berpendapat bahwa BPSK adalah semacam *small claim court*, walaupun ada yang menolak pengkategorian ini karena kata “*court*” tersebut lazim diterjemahkan sebagai “pengadilan”. BPSK memang bukan pengadilan, melainkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Pasal 49 ayat [1] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Terlepas apakah kita ingin memahami kata “*court*” ini secara luas atau secara sempit, tidaklah dapat dipungkiri bahwa keberadaan *small claim court* di sejumlah negara telah menginspirasi gagasan awal pembentukan BPSK, sehingga akhirnya dimuat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Munculnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58. Pasal 49 Ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil (*small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal 55 UUPK) dan tanpa ada upaya hukum banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan

Pasal 58), sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan.

Keberadaan BPSK diharapkan menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keperihatinan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan dalam praktik yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Persoalan lainnya yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” kehilangan makna dan menjadi berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK ketika dihadapkan pada ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Padahal dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun hukum acara perdata tidak mengenal istilah keberatan. Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK tersebut.

Komposisi keanggotaan BPSK, yang terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Hal ini berbeda dengan KPPU yang menyelesaikan sengketa berhadapan langsung dengan pelaku usaha. KPPU dengan gagah tampil sebagai representasi dari negara dengan susunan komisioner yang dilantik dan diambil sumpah oleh Presiden. Jika ada pelaku usaha yang melaporkan pelaku usaha lain ke KPPU, pihak pelapor ini tidak alam dijadikan sebagai pihak di dalam proses pemeriksaan di KPPU. Lembaga KPPU

mengambil alih kasus itu dan tampil, ibaratnya merangkap sebagai “jaksa” dan “hakim” sekaligus. BPSK tidak didesain bekerja secara *high profile* seperti itu.

Ada sejumlah perbedaan lain yang akan menyita tempat bila disinggung panjang lebar dalam tulisan ini. Kendati demikian, kata “pengawas” yang melekat pada KPPU ternyata juga secara implisit disandang oleh BPSK. Pasal 52 huruf c UUPK memberi tugas bagi BPSK untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Tugas ini penting, tetapi praktis tidak mungkin dapat dijalankan oleh BPSK, atau kalau pun dijalankan tidak dapat maksimal dan efektif karena memang bakal berhadapan dengan kendala-kendala konseptual dan teknis.

Kewenangan BPSK sesungguhnya sangat terbatas, kendati sering hal ini tidak disadari oleh banyak pihak, bahkan mungkin oleh anggota-anggota BPSK sendiri. Sebagian anggota BPSK di berbagai daerah tidak menyadari konsekuensi dari Pasal 60 UUPK. Pasal ini harus dibaca sebagai koridor pembatas kewenangan BPSK. Menurut Pasal 60 UUPK, BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 UUPK.

Pasal 19 ayat (2) dan (3) UUPK mengatur tentang ganti rugi. Seharusnya ayat (1) diikutkan tatkala kita membaca ayat (2) dan (3) ini. Menurut Pasal 19 ayat (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat (2) diatur tentang bentuk-bentuk

ganti rugi ini, yaitu berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Ayat (3) kemudian mengatur tenggang waktu pemberian ganti rugi ini, yaitu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila ada konsumen yang menderita kerugian, misalnya karena mengkonsumsi barang yang sudah rusak, maka ia harus berinisiatif dulu meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. Apabila pelaku usaha menolak memberikan ganti rugi dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi, maka konsumen ini sudah dapat membawa kasus tersebut ke BPSK.

Pasal 20 mengatur tentang iklan. Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Artinya, apabila ada iklan yang memuat informasi yang menyesatkan konsumen, maka konsumen dapat membawa kasus ini ke BPSK. Di dalam UUPK, aturan yang memuat larangan bagi pelaku usaha periklanan dicantumkan di dalam Pasal 17, padahal Pasal 17 tidak termasuk dalam pasal yang disebut-sebut oleh Pasal 60 UUPK. Pelanggaran terhadap Pasal 17, dengan demikian tidak dapat dijatuhi sanksi administratif oleh BPSK. Sanksinya adalah sanksi pidana menurut ketentuan Pasal 62 UUPK. Dan, lembaga yang berwenang dalam penjatuhan sanksi pidana adalah pengadilan.

Pasal 20 UUPK menjadi koridor kewenangan BPSK dalam penjatuhan sanksi administratif, maka berarti penyelesaian kasus periklanan bisa dibaca dalam dua

dimensi sanksi sekaligus. Jika akan dijatuhi sanksi pidana, maka pelaku usaha periklanan harus dituntut di pengadilan (dalam hal ini berawal di pengadilan negeri dalam lingkungan peradilan umum), sedangkan jika akan dijatuhi sanksi administratif, maka tempat penyelesaiannya ada di BPSK.

Pasal 25 mengatur tentang layanan purnajual. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purnajual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Bunyi ayat (1) dari Pasal 25 di atas perlu diberi aksentuasi yang jelas tatkala kita membacanya, karena batas waktu 1 (satu) tahun itu dapat mengacu ke pemanfaatan berkelanjutan, atau dapat pula merujuk pada penyediaan suku cadangnya. Tampaknya, pemaknaan yang terakhir ini merupakan pilihan yang paling masuk akal. Jadi, jika pelaku usaha tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan, maka kasus ini bisa dibawa ke BPSK. Batas waktu penyediaan tersebut adalah sejak tanggal transaksi sampai paling tidak satu tahun kemudian setelah tanggal transaksi. Apabila ada jaminan atau garansi yang diperjanjikan secara khusus, maka batas waktu penyediaannya mengikuti ketentuan jaminan atau garansi ini. Bagaimana jika perjanjian jaminan atau garansinya kurang dari 1 (satu) tahun? Lagi-lagi tidak jelas apakah ketentuan 1 (satu) tahun itu lalu harus mengalah pada batas waktu menurut perjanjian jaminan atau garansi tersebut. Dalam penafsiran hukum, sangat lazim apabila dimaknai bahwa teks yang

lebih kemudian mengalahkan teks sebelumnya. Jadi Pasal 25 ayat (2) huruf b lebih kuat posisinya daripada Pasal 25 ayat (2) huruf a. Asas "*lex posterior derogat legi priori*" dapat diterapkan di sini, kendati dalam satu undang-undang yang sama.

Jika Pasal 25 berbicara tentang jaminan atau garansi untuk barang, maka Pasal 26 mengatur tentang jaminan atau garansi untuk jasa. Perlu diketahui, bahwa UUPK pada awalnya memang dirancang sebagai perlindungan konsumen untuk barang, bukan untuk jasa. Baru pada perkembangan berikutnya, pembentuk undang-undang menyadari untuk memasukkan juga pasal-pasal tentang perlindungan konsumen untuk jasa. Oleh sebab itu, jangan heran apabila ada pasal yang *kebablasan* saat disisipi dengan kata "*dan/atau jasa*"; misalnya tentang cacat tersembunyi pada Pasal 11 huruf b.

Pasal 26 secara normatif mengatakan pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Pasal 26 ini secara tersirat ingin mengatakan bahwa sebenarnya tidak ada ketentuan undang-undang yang mengatur mengenai jaminan/garansi bagi jasa, kecuali jika hal itu sengaja diperjanjikan. Ketentuan layanan purna jual bertenggang waktu 1 (satu) tahun, dengan demikian, hanya berlaku untuk barang, tidak berlaku bagi jasa. Bagi konsumen jasa, patokannya adalah perjanjian jaminan/garansi saja (jika ada).

Mekanisme kerja BPSK menggunakan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, maka sanksi administratif hanya mungkin diberikan apabila konsumen dan pelaku usaha

memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui arbitrase. BPSK akan mengeluarkan putusan dan di dalam putusan itu dapat diberikan sanksi administratif. Besarnya sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200juta rupiah.Jumlah maksimal ini tidak jelas, apakah harus dalam bentuk uang (karena pelanggaran terhadap Pasal 19 terdapat variasi sanksi administratifnya: pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan).

Terhadap putusan melalui arbitrase ini, konsumen dan/atau pelaku usaha dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Istilah “keberatan” ini sengaja dipakai untuk menghindari kesan sama dengan “banding”. Boleh jadi juga karena itulah BPSK tidak dianggap sebagai “*court*”, sama seperti KPPU yang putusannya pun diberi kanalisasi yang sama ke pengadilan negeri melalui pengajuan keberatan oleh pelaku usaha. Namun, introduksi terminologi “keberatan” ini membingungkan, khusus pada tahap-tahap awal penerapan UUPK, karena Pasal 54 ayat (3) UUPK mengatakan putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.

Apakah untuk pelanggaran pelaku usaha terhadap pasal-pasal di luar Pasal 19, 20, 25, dan 26 UUPK, juga ada kewenangan BPSK untuk memeriksanya dan menjatuhkan putusan? Dalam praktik, jawabannya adalah “ya”. Mahkamah Agung yang memeriksa putusan BPSK di tingkat kasasi ternyata juga tidak mempersoalkannya. Seandainya Pasal 60 UUPK ingin ditafsirkan secara lebih longgar, maka kita dapat menerima apabila BPSK memperluas

kewenangannya dengan menyelesaikan kasus-kasus di luar empat pasal itu. Tentu dengan syarat, sepanjang putusannya tidak menjatuhkan sanksi administratif. Hanya saja, jika bukan sanksi administratif, lalu diktum apa yang diharapkan dapat dikeluarkan dalam putusan majelis arbitrase BPSK?

Persoalan yang lebih unik menghadang pula setelah suatu putusan BPSK dijatuhkan. Hal ini terkesan dari formulasi Pasal 56 UUPK. Pasal ini menyatakan bahwa pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak ia menerima putusan. Para pihak masih boleh mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah mereka menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika dicermati redaksi Pasal 56 ayat (1) dan (2), di situ digunakan nomenklatur yang berbeda, yaitu: “menerima putusan” dan “menerima pemberitahuan putusan”. Kata “menerima” juga bisa dipahami secara berbeda-beda, karena bisa diartikan sebagai menerima isi putusan itu sepenuhnya dengan tidak lagi mengajukan keberatan (lihat Pasal 56 ayat [3] UUPK); atau makna yang lain lagi, yakni menerima wujud fisik putusan tersebut atau pemberitahuan tentang putusan itu. Penjelasan Pasal 56 tidak memberi pencerahan apapun terkait hal ini, kecuali sekadar menyatakan “cukup jelas”. Jika kita menafsirkan di sini bahwa kata “menerima” tersebut adalah menerima wujud fisik putusan atau pemberitahuan putusan, maka terdapat potensi permasalahan yang kompleks. Katakan, baik konsumen maupun pelaku usaha menerimanya pada tanggal yang sama, lalu si pelaku usaha

dalam waktu kurang dari 7 (tujuh) hari kerja mengeksekusi putusan itu, apakah sengketa ini sudah selesai dituntaskan? Ternyata tidak! Sebab, dapat terjadi kemudian konsumen yang masih punya waktu sampai 14 (empat belas) hari kerja itu tiba-tiba mengajukan keberatan. Sia-sialah eksekusi ini dilakukan oleh pelaku usaha yang telah beriktikad baik tersebut.

Jika ada pelaku usaha tidak beriktikad untuk melaksanakan isi putusan dalam kurun waktu yang diberikan, juga tidak pula mengajukan keberatan, maka sengketa konsumen ini bisa berubah drastis menjadi kasus pidana. Dinyatakan bahwa BPSK [akan] menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan. Apakah ada alternatif lain yang bisa dilakukan oleh BPSK? . Pasal 56 ayat (4) tidak mencantumkan kata “dapat menyerahkan” sehingga penafsiran gramatikal bakal mengatakan BPSK (dan bukan konsumen!) tidak punya pilihan lain kecuali harus membawa kasus ini ke ranah pidana. Maksud pembentuk undang-undang mungkin sangat baik, yakni hendak “menakuti-nakuti” pelaku usaha dan memberi *greget* lebih agar putusan BPSK yang sudah “berkekuatan hukum tetap” itu, menjadi bergigi.

Untuk mengeksekusi putusan BPSK pun ternyata tidak cukup hanya bermodalkan iktikad baik pelaku usaha. Menurut Pasal 57, putusan majelis BPSK tetap harus dimintakan [fiat] eskekusinya dulu kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen. Sekalipun tidak ada “upaya hukum” keberatan, tetap saja putusan majelis arbitrase BPSK ini harus bersinggungan dengan lembaga pengadilan (*court*). Entah mengapa di satu sisi ada keinginan

mempercepat eksekusi (tujuh hari kerja setelah pelaku usaha menerima putusan), tetapi di sisi lain ada keinginan untuk tetap melibatkan pengadilan negeri, yang *notabene* bakal membuat penyelesaian suatu kasus menjadi lebih lama.

Pasal 23 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) mengatur bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke badan peradilan. Kemudian, menurut Pasal 52 UUPK, salah satu kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“BPSK”) adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Jadi, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.

Pasal 45 UUPK memang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Namun, ini tidak berarti dalam mengajukan gugatan harus telah disetujui dahulu oleh para pihak. Menurut penjelasan Pasal 45, ini artinya dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Jadi, pengajuan gugatannya tidak harus atas persetujuan para pihak, tetapi para pihak dapat bersepakat untuk memilih perdamaian untuk penyelesaian sengketanya.

Penyelesaian sengketa BPSK yang melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase. Menurut Pasal 52 huruf (a) UUPK, BPSK berwenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Mengenai mediasi, arbitrase dan konsiliasi ini kemudian diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“Kepmen Perindag 350 th 2001”). Menurut Pasal 4 ayat (1) Kepmen Perindag 350/Mpp/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Jadi, yang perlu persetujuan para pihak adalah apabila penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan cara mediasi/konsiliasi/arbitrase.

Konsumen dapat menggugat pelaku usaha ke BPSK atau ke badan peradilan. Namun, dalam hal sengketa itu bukan kewenangan BPSK, Ketua BPSK dapat menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen (lihat Pasal 17 Kepmen Perindag 350 tahun 2001). Dalam hal telah ada perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen mengenai forum penyelesaian sengketa, maka sudah seharusnya para pihak tunduk pada klausula tersebut. Ini mengacu pada Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP), bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihaknya sebagai undang-undang. Oleh

karena itu, seharusnya penyelesaian sengketa dilakukan berdasar kesepakatan awal.

Pasal 52 huruf g UUPK memang memberikan kewenangan pada BPSK untuk memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Akan tetapi, BPSK tidak diberikan kewenangan untuk melakukan pemanggilan paksa terhadap pelaku usaha tersebut. BPSK bisa meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 52 huruf i UUPK). Jadi, BPSK tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan paksa, tetapi BPSK bisa meminta bantuan pada penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha. Penyidik di sini mengacu pada Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia dan Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen (Pasal 59 ayat [1] UUPK)

Dalam hal pelaku usaha tetap tidak memenuhi panggilan BPSK, maka BPSK dapat mengadakan sengketa konsumen tanpa kehadiran pelaku usaha. Hal ini mengacu pada Pasal 36 Kepmen Perindag 350/2001, yaitu dalam hal pelaku usaha tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), majelis hakim BPSK akan memberikan kesempatan terakhir kepada pelaku usaha untuk hadir pada persidangan II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Jika pada persidangan II (kedua) pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. Jadi, dalam hal pelaku usaha tidak menghadiri persidangan, maka BPSK dapat mengabulkan

gugatan konsumen. Adapun putusan BPSK sendiri adalah putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap (Pasal 54 UUPK jo Pasal 42 ayat [1] Kepmen Perindag 350 th 2001). Final artinya dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi (penjelasan Pasal 54 ayat [3] UUPK). Putusan BPSK kemudian dapat dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan (Pasal 42 ayat [2] Kepmen Perindag 350 th 2001).

Salah satu masalah yang mendasar dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Pasal 45 Ayat (1) UUPK memberikan 2 (dua) pilihan yaitu menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Jika 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 oleh BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, yaitu tidak dapat banding dan kasasi. Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) terhadap putusan tersebut dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke Pengadilan Negeri.

Peluang mengajukan keberatan atas putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri adalah bentuk campur tangan

dari lembaga peradilan umum terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK. Artinya kekuatan putusan dari BPSK secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final. Sementara dalam praktek pengajuan keberatan atas putusan BPSK di Pengadilan Negeri berlaku hukum secara perdata umum, sehingga menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen. Persoalan yang lainnya adalah dalam eksekusi terhadap putusan BPSK. Agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan eksekusi ke pengadilan, tetapi aturan mengenai tatacara permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK tersebut belum ada.

Ada beberapa hambatan yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan Undang-undang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu: hambatan kelembagaan, hambatan pendanaan, hambatan sumber daya manusia BPSK, hambatan peraturan, hambatan pembinaan dan pengawasan dan rendahnya koordinasi antara aparat penanggung jawab, hambatan kurangnya sosialisasi terhadap kebijakan perlindungan konsumen, hambatan kurangnya repon masyarakat terhadap UU Perlindungan konsumen dan lembaga BPSK.⁴

Hambatan yang muncul dalam eksekusi putusan BPSK berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil konsiliasi, arbitrase dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti sesuatu yang harus dijalankan para

⁴Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaiab Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008, hlm.3

pihak prinsip *res judicate pro vitatate habetur* adalah suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Putusan BPSK mestinya harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata masih bisa mengajukan ‘keberatan’ ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari seelah pemberitahuan BPSK. Hal ini berarti bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat.

Hambatan juga timbul pada saat eksekusi. Agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan (*fiat eksekusi*) ke pengadilan. Dalam praktek, tidak mungkin memintakan penetapan eksekusi karena belum ada peraturan atau petunjuk tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK.⁵ Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang tata Cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK pada hakikatnya hanya mengatur mengenai pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Pasal 2 Perma Nomor 1 Tahun 2006 mengatur bahwa yang bisa diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK

Dalam hal sengketa konsumen, kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semstinya bias menjadi bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar bias menjadi optimal. Kesan umum yang

⁵Susanti Adi Nugroho, Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen, Hukum Online, 9 Mei 2009, hal.1

Nampak baik pemerintah pusat maupun daerah, lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan publik termasuk hak-hak konsumen.

Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, yang masing-masing unsur diwakili oleh 3-5 orang, yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri (Pasal 49 Ayat 3 dan 5 UUPK). Persyaratan bagi anggota BPSK yang diatur dalam Kepmenperindag Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretaris BPSK Nampak mengedepankan aspek formal daripada kapasitas maupun kompetensinya. Misalnya saja persyaratan pangkat atau golongan tertentu (minimal Pembina/Iva) bagi anggota BPSK dari unsur pemerintah seringkali mempersulit dalam pencarian dan perekrutan orang yang tepat. Pada umumnya pegawai pemerintah di daerah dengan golongan pangkat tersebut telah menduduki jabatan yang penting.

Solusi terhadap masalah tersebut di atas yakni dimana kehadiran BPSK yang selama ini berfungsi sebagai lembaga *quasi* peradilan di bidang sengketa konsumen tidak menjadi pilihan para pihak yang bersengketa, hal ini dikarenakan setiap putusan BPSK masih memerlukan penetapan eksekusi (*fiat eksekusi*) dari Ketua Pengadilan Negeri dimana konsumen bertempat tinggal, sehingga masyarakat berpendapat bahwa hal tersebut membuang waktu dan biaya saja. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah perlu dihilangkannya penetapan eksekusi oleh Ka PN sehingga BPSK menjadi sebuah lembaga

peradilan yang kredibel, disegani dan menjadi pilihan para pihak yang bersengketa.

Selain solusi seperti tersebut di atas, solusi lainnya adalah perlunya dipikirkan adanya lembaga penyelesaian konsumen yang bersifat tunggal. Tidak seperti selama ini terdapat banyak lembaga penyelesaian konsumen yang bisa dipilih oleh para pihak yang bersengketa.

BAB V || PENUTUP

A. Simpulan

1. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kata perlindungan yang berasal dari kata lindung dapat diartikan sebagai mengayomi, mencegah, mempertahankan serta membentengi. Dalam konteks hukum perlindungan dapat diartikan sebagai perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari tindakan sewenang-wenang pihak lain.
2. Ada tiga lembaga yang oleh UU diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara produsen dan konsumen yakni BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).
3. Secara garis besar kewenangan BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen yang berawal dari permohonan dari pihak-pihak yang dirugikan. Secara detil kewenangan BPSK dapat dirinci sebagai berikut yakni : Menangani perkara konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase; Membuka konsultasi perlindungan konsumen; Mengawasi pencantuman klausul baku; Jika ada pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK wajib melaporkan kepada penyidik; BPSK wajib

menerima pengaduan secara tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai jenis pelanggaran; BPSK bertugas melakukan pemeriksaan perkara dan penelitian terkait masalah perlindungan konsumen; BPSK berhak memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen; BPSK berhak menghadirkan saksi ahli, saksi, atau seseorang yang dianggap mengetahui tindak pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen; BPSK bisa meminta bantuan penyidik dalam hal mendatangkan saksi, saksi ahli, dan pelaku usaha—jika mereka tidak mau memenuhi undangan dari BPSK.

Selanjutnya mengenai hambatan-hambatan yang muncul dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari hambatan kelembagaan, hambatan pendanaan, hambatan sumber daya manusia BPSK, hambatan peraturan, hambatan pembinaan dan pengawasan dan rendahnya koordinasi antara aparat penanggung jawab, hambatan kurangnya sosialisai terhadap kebijakan perlindungan konsumen, hambatan kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan konsumen dan lembaga BPSK.

B. Saran

1. Kehadiran BPSK yang selama ini berfungsi sebagai lembaga quasi peradilan di bidang sengketa konsumen tidak menjadi pilihan para pihak yang

bersengketa, hal ini dikarenakan setiap putusan BPSK masih memerlukan penetapan eksekusi (*fiat eksekusi*) dari Ketua Pengadilan Negeri dimana konsumen berdomisili. Saran terhadap masalah tersebut adalah perlu dihilangkannya penetapan eksekusi oleh Ka PN sehingga BPSK menjadi sebuah lembaga peradilan yang kredibel, disegani, dan menjadi pilihan para pihak yang bersengketa.

2. Perlu dipikirkan adanya lembaga penyelesaian konsumen yang bersifat tunggal. Tidak seperti selama ini terdapat banyak lembaga penyelesaian konsumen yang bisa dipilih oleh para pihak yang bersengketa.

Daftar Pustaka

A. Buku-Buku

- Abdulrasyid, Priyatna, 2002, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*, Fikahati Aneka, Jakarta.
- Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Endang Sri Wahyuni, 2003, *Aspek Hukum Setifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nasution Az, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Satu*, Diadit Media, Jakarta.
- Setiadi Nugroho, 2010, *Perilaku Konsumen*, Kecana Prenada Media Group, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- KUHPerdata.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-undang No.5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Jurnal

Anggraini AM.Tri, 2010, *Penggunaan Analisis Ekonomi dalam Mendeteksi Berdasarkan Hukum Persaingan Usaha*, Jurnal Persaingan Usaha Edisi 4 Tahun 2010, Komisi Persaingan Usaha, Jakarta.

Budi Kagramanto, 2007, *Implementasi UU No.5 Tahun 1999 oleh KPPU*, Jurnal Ilmu Hukum Yustisia, Jakarta.

Irna Nurhayati, 2011, *Kajian Hukum Persaingan Usaha : Kartel Antara Teori dan Praktik*, Jurnal Hukum Bisnis Volume 30 No.2 Tahun 2011, Jakarta.

Priyono B.Herry.,2002. *Sebuah Terobosan Teoritis dalam Majalah Bisnis*, No. 01-02, tahun ke-49, Januari-Pebruari 2000.

D. Koran

Aries Kurniawan, 2008, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008.

Catatan Penulis



Dr. Maryanto, SH., MH., lahir di Jakarta. Mendapatkan gelar Sarjana Hukum, Magister Hukum dan Doktor Ilmu Hukum dari Universitas Diponegoro Semarang secara berturut-turut pada tahun 1987, 2005, dan 2016. Sebagian besar karirnya dihabiskan di dunia pendidikan.

Pernah menjabat sebagai Sekretaris Bagian Dasar-dasar Ilmu Hukum, Sekretaris LPPM UNISSULA selama dua periode, Pembantu Dekan III, Wakil Dekan II selama dua periode, semuanya di Fakultas Hukum UNISSULA Semarang. Penulis pernah juga menerjuni dunia politik praktis sebagai pendiri dan Ketua DPC Partai Gerindra Semarang pada tahun 1997 - 2001.

Saat ini penulis menjabat Ketua Senat Fakultas Hukum Unissula selain sebagai anggota Perhimpunan Advokad Indonesia (PERADI).

PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Masalah Perlindungan Konsumen semakin marak belakangan ini. Perlindungan bagi konsumen sangatlah diperlukan, mengingat banyaknya pelaku usaha "nakal" yang merugikan banyak konsumen. Hak konsumen sering dilanggar oleh oknum pelaku usaha sehingga merugikan konsumen. Menurut hukum, konsumen dapat mengajukan permasalahan ini kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

BPSK dibentuk dengan maksud untuk melindungi konsumen dan juga pengusaha melalui sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung kepastian hukum dan transparansi. BPSK adalah suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa/perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten dan Kota berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Buku ini diharapkan menjadi petunjuk praktis bagi konsumen maupun para pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK.



Dr. Maryanto, S.H., M.H., lahir di Jakarta. Mendapatkan gelar Sarjana Hukum, Magister Hukum dan Doktor Ilmu Hukum dari Universitas Diponegoro Semarang secara berturut-turut pada tahun 1987, 2005, dan 2016. Sebagian besar karirnya dihabiskan di dunia pendidikan. Pernah menjabat sebagai Sekretaris Bagian Dasar-dasar Ilmu Hukum, Sekretaris LPPM UNISSULA selama dua periode, Pembantu Dekan III, Wakil Dekan II selama dua periode, semuanya di Fakultas Hukum UNISSULA Semarang. Penulis pernah juga menerjuni dunia politik praktis sebagai pendiri dan Ketua DPC Partai Gerindra Semarang pada tahun 1997 – 2001. Saat ini penulis menjabat Ketua Senat Fakultas Hukum UNISSULA selain sebagai anggota Perhimpunan Advokat Indonesia (PERADI).

UNISSULA PRESS

ISBN 978-623-7097-59-4



9 786237 097594