

PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA PENGADILAN NEGERI DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Sahlevi Dwinanda*

ABSTRAK

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kehadiran UUPK menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen. Suatu hal yang tidak dapat dikesampingkan adalah banyaknya konsumen yang kurang peduli akan hak-haknya, UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Metode penelitian yakni yuridis normatif dan tujuan penelitian yakni menganalisis Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, dan literatur tentang perlindungan konsumen Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya diatur oleh salah satu Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. BPSK dibentuk pada daerah tingkat II, hal ini diatur didalam Pasal 49 UUPK, Sebagai peraturan pelaksana dari ketentuan tersebut dikeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 tahun 2001 tanggal 21 juli 2001 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sebagai realisasi dari keputusan presiden tersebut dibentuk lah BPSK untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan. Perbandingan efektifitas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK dengan Pengadilan Negeri dari segi waktu, proses, dan biaya dalam penyelesaian sengketa lebih terjangkau apabila melalui BPSK terlebih dahulu.

Kata Kunci : Penyelesaian, Sengketa, Konsumen.

COMPARISON OF EFFECTIVENESS OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AT DISTRICT COURT AND CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY (BPSK)

ABSTRACT

Development and development of the economy in general and specifically in the field of industry and national trade have produced various variations

* Bekerja Sebagai Analisa Sengketa Pertahanan pada Badan Pertahanan Nasional Jakarta Timur,
E-mail: syahlevy@outlook.co.id

of goods and or services that can be consumed. The presence of the UUPK is a milestone in the development of consumer protection law. One thing that cannot be ruled out is that many consumers are less concerned about their rights, the UUPK states that resolving disputes can be taken through court or outside the court. The research method is normative juridical, and the purpose of this research is to analyzes Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Decree of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number 350 / MPP / Kep / 12/2001 concerning the implementation of BPSK duties and authorities, and literature on consumer protection. Consumer dispute settlement through the court is only regulated by one of article 48 of the Consumer Protection Law which states that the settlement of consumer disputes through the courts refers to the provisions of the general court that apply with due observance of Article 45. BPSK is formed in the level II area, this is regulated in Article 49 UUPK, as the implementing regulation of the provisions issued Presidential Decree No. 90 of 2001 dated July 21, 2001 concerning the establishment of the Consumer Dispute Settlement Body. As a realization of the presidential decree, BPSK was formed to resolve disputes outside the court. Comparison of the effectiveness of the consumer dispute settlement mechanism at BPSK with the District Court in terms of time, process, and costs in dispute settlement is more affordable if through BPSK first.

Keywords : Resolution, Dispute, Consumer.

I. PENDAHULUAN

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat di konsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. (Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 1999:LN 3821)

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi 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 dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat

promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Oleh karena itu guna melindungi dan menumbuh kembangan kesadaran konsumen pemerintah mengeluarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Pada 20 april 1999 dan berlaku efektif setahun kemudian (20 april 2000). Kehadiran UUPK menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen. Diakui, bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.(Universitas Indonesia Fakultas Hukum, 2004:19-20)

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa, "Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen". Sedangkan "Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup.

Awal terbentuknya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disepakati oleh DPR pada (tanggal 30 Maret 1999) dan disahkan Presiden RI pada tanggal 20 April 1999 (LN No. 42 Tahun 1999). Berbagai usaha dengan memakan waktu, tenaga dan pikiran yang banyak telah dijalankan berbagai pihak yang berkaitan dengan pembentukan hukum dan perlindungan konsumen. Baik dari kalangan pemerintah, lembaga-lembaga swadaya masyarakat. YLKI, bersama-sama dengan perguruan tinggi yang merasa terpanggil untuk mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Berbagai kegiatan tersebut berbentuk

pembahasan ilmiah/non ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, pengkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang (Perlindungan Konsumen). Kegiatan yang dibahas dalam acara pertemuan tersebut, yakni:

- a. pembahasan masalah Perlindungan Konsumen (dari sudut ekonomi oleh Bakir Hasan dan dari sudut hukum oleh Az. Nasution) dalam Seminar Kelima Pusat Study Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Indonesia (tanggal 15-16 Desember 1975) sampai dengan penyelesaian akhir Undang-Undang ini pada tanggal 20 April 1999.
- b. Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, Penelitian tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia (tahun 1979-1980).
- c. BPHN – Departemen Kehakiman, Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1980-1981).
- d. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Perlindungan Konsumen Indonesia, suatu sumbangan pemikiran tentang rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (tahun 1981).
- e. Departemen Perdagangan RI bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, RUU tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1997).
- f. DPR RI, RUU Usul Inisiatif DPR tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (tahun 1998).

UUPK sudah berusia 17 tahun, namun belum terasa efektif. Kenyataannya masyarakat konsumen yang dirugikan banyak yang belum tahu/mau bagaimana menggunakan hak-haknya. Dalam kehidupan masyarakat banyak hak konsumen sadar atau tidak sadar sering terabaikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Apakah itu terjadi di sektor perbankan/di lembaga pembiayaan, jasa telekomunikasi dan transportasi, di SPBU/Pom bensin, maupun dalam penawaran produk barang dan jasa pada umumnya.

Melalui praktek-praktek iklan menyesatkan, yang di dalamnya sering terjadi. (M Sofyan Lubis, Web Kantor Hukum). Suatu hal yang tidak dapat dikesampingkan adalah banyaknya konsumen yang kurang peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang walaupun telah dirugikan oleh pelaku usaha, amun tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan klaim ataupun gugatan kepada pelaku usaha. Ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, antara lain, malasnya atau enggan mereka berpekerja di Pengadilan, ketidak berdayaan mereka menghadapi pelaku usaha yang besa, ataupun mereka tidak mengetahui hak-haknya dilindungi oleh undang-undang.

Pada Pasal 45 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi persengketaan dengan pihak lain, termasuk antara konsumen dan produsen. Penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh para pihak dapat melalui pengadilan atau luar pengadilan, namun penyelesaian kadang dirasa tidak patut, terlebih jika para pihak yang menghadapi sengketa tersebut memiliki kedudukan yang tidak seimbang. Ketidak seimbangan tersebut juga banyak terjadi dalam hubungan antara konsumen dan produsen. (Ahmadi Miru, 2011: 210)

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya pemberdayaan (*empowerment system*) konsumen. Upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yakni adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarnya (*bargaining pistion*). (NHT Siahaan, 2005:202)

Mengingat jumlah konsumen yang bersifat masif dan biasanya berekonomi lemah, pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih tentang informasi produk yang dibuatnya. Mereka umumnya berada pada posisi yang

lebih kuat dari segi ekonomi dan tentunya posisi tawar (*bargaining position*). Demikian juga dengan perbedaan kepentingan antara konsumen pelaku usaha, jika ada keluhan terhadap produknya, pelaku usaha cenderung menggunakan penyelesaian tertutup. Sementara, konsumen berkepentingan agar penyelesaian dilakukan lewat saluran umum supaya tuntas.

Adapun Berbagai lembaga selain BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) telah mulai dikembangkan selain wacana yang terus digulirkan dan diperkenalkan di berbagai sektor. Ada BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) yang diinisiasikan oleh pemerintah dan Lembaga- lembaga swasta/non governmental, seperti YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), PMN (Pusat Mediasi Nasional) dan kantor-kantor bantuan hukum atau pengacara yang menawarkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan di Indonesia juga tumbuh secara signifikan.

Meski demikian, banyak inisiatif yang dikembangkan untuk menghadapi kendala yang kadang sangat serius, Misalnya, Banyak kendala teknis dan substantif yang muncul. Sebagai lembaga formal yang didirikan oleh pemerintah. Namun, dilapangan ternyata masih terdapat banyak kesulitan untuk menyediakan fasilitas dan keperluan yang layak. Selain itu, payung hukum, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum mampu secara tuntas mengatasi berbagai permasalahan yang ada.

Meski terdapat berbagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa atau konflik, secara konvensional penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua jalur berbeda, yaitu melalui jalur peradilan umum dan non peradilan. Jalur peradilan umum jelas dapat ditempuh melalui peradilan yang bersifat sangat formal dan teknis serta berlarut-larut dan masih bersifat generalis untuk kemampuan para pihak. Jalur non peradilan umum dapat diasumsikan sebagai penyelesaian alternatif diluar pengadilan. Melalui lembaga-lembaga khusus yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yaitu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Prosedur yang dapat ditempuh dapat berupa negoisasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Metode ini tidak memerlukan teknis yang rumit dan hanya mendasarkan kepada

inisiatif para pihak untuk menyelesaikan konflik nya dibantu oleh pejabat institusional yang berwenang.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, penulis ingin melakukan penelitian tentang proses penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri dan BPSK, serta membandingkan efektifitasnya, permasalahan/kendala-kendala yang ada agar masyarakat pada umumnya mengetahui dimana dan harus bagaimana mereka bisa memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan. Berdasarkan latar belakang tersebut adapun permasalahan dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Tata acara penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Bagaimanakah Perbandingan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri dengan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK)?

II. PEMBAHASAN

A. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri dan BPSK

1. Melalui pengadilan Negeri

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.(UU No.8 Tahun 1999) dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum (PMH),

gugatan Wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan peradilan umum yaitu Pengadilan Negeri, hal ini telah diatur dalam Pasal 23 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana salah satunya dapat diajukan ke pengadilan selain diselesaikan oleh BPSK. Dalam Pasal 23 tersebut dijelaskan bahwa gugatan sengketa Konsumen ke pengadilan negeri diajukan di wilayah hukum pengadilan negeri tempat tinggal konsumen.

Penyelesaian melalui jalur pengadilan ini dengan gugatan perdata atau tuntutan perdata, dimana gugatan ini mengandung sengketa antara dua pihak atau lebih yang diajukan dan diminta untuk diselesaikan dalam gugatan, merupakan sengketa atau perselisihan di antara para pihak. (M. Yahya Harahap 2005:46). Penyelesaian melalui pengadilan ini akan menentukan siapa pihak yang menang dan siapa pihak yang kalah atau *win-lose solution*. Namun dengan adanya surat Edaran Mahkamah Agung (SE-MA) No. 1 Tahun 2001 dikaitkan dengan Per-MA No.1 Tahun 2016 tentang Mediasi.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan biasanya menggunakan Pasal 1365 KUHPerdata sebagai suatu perbuatan melawan hukum yang menunjuk UUPK sebagai salah satu hukum yang dianggap telah dilanggar oleh tergugat, sebelum adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, untuk dapat meminta pertanggung-jawaban pelaku usaha maka digunakan Pasal 1365 KUHPerdata, KUHPerdata melalui Pasal 1865 yang menyatakan bahwa:

“Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

Pasal 1865 KUHPerdata ini menganut azas pembuktian “siapa yang mendalilkan maka dialah yang harus membuktikan”, bila konsumen yang

dirugikan gagal membuktikan, maka pihak pelaku usaha dianggap tidak bersalah dan gugatan ditolak. Padahal untuk dapat membuktikan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mudah. Karena yang mengetahui seluk beluk proses produksi adalah pelaku usaha, bukan konsumen. (Rosa Agustina, 2003:229)

Seperti telah dikemukakan di atas bahwa untuk mengajukan gugatan ke pengadilan maka berlaku hukum acara yang berlaku dipengadilan. Untuk gugatan perdata menggunakan Reglemen Indonesia baru/HIR untuk pulau Jawa dan Madura, sedangkan diluar pulau Jawa dan madura berlaku RBG.

Gugatan ke pengadilan dapat dilakukan secara lisan atau secara tertulis, namun di jaman sekarang ini umumnya gugatan sudah diajukan secara tertulis sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 118 HIR/Pasal 142 RBG, menurut pasal ini gugatan perdata harus dimasukan kepada pengadilan negeri dengan surat gugatan yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya. Dengan demikian maka yang berhak mengajukan gugatan perdata adalah penggugat sendiri atau kuasanya.

Pasal 46 Ayat (1) UUPK mengatur 4 (empat) cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan yaitu:

- a. gugatan bisa dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan/Gugatan Individual;
- b. pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama/Gugatan Perwakilan Kelompok;
- 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 melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. serta 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.

Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya diatur oleh salah satu Pasal 48 undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Dengan demikian sengketa konsumen yang diselesaikan melalui pengadilan menggunakan hukum acara perdata atau hukum acara pidana jika pelaku usaha melanggar ketentuan pidana dalam undang-undang perlindungan konsumen. Didalam kaitannya dengan penyelesaian sengketa konsumen.

2. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Di Indonesia juga dikenal kewenangan absolut *extra judicial* berdasarkan yuridiksi khusus yang diatur oleh undang-undang. Kedudukan dan organisasinya berada diluar kekuasaan kehakiman akan tetapi mempunyai sistem dan badan yang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa tertentu, salah satunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang perlindungan konsumen.

Di beberapa negara, sudah banyak dibentuk suatu penyelesaian sengketa konsumen yang mudah, cepat dan efisien, yang menjadi salah satu latar belakang dibentuknya BPSK. Gagasan munculnya penyelesaian sengketa konsumen ini, disamping cara konvensional melalui gugatan ke pengadilan, lahir dari latar belakang karena tidak terjangkaunya berproses dipengadilan dan kecenderungan jumlah korban yang membesar, di berbagai negeri industri maju. (Departemen Kehakiman,1992: 62)

Penyelesaian sengketa konsumen tersebut terdapat dalam beberapa bentuk lembaga hukum, antara lain:

- a. *Small Claims Court* yang diadopsi di Inggris, Hongkong, Amerika Serikat, New Zealand, Swedia.

- b. Gugatan Kelompok (Class Action) di Amerika, Filipina.
- c. Komisi penyelesaian sengketa Konsumen di Belanda.

Bentuk *small claims court* yang diadopsi di Inggris, New Zealand dan Swedia mengatur secara jelas mengenai kompetensi *small claims court* tersebut. Tolak ukurnya jelas, yakni menyangkut jumlah nilai pembelian konsumen. Misalnya di Inggris jelas, nilai sengketa perlindungan konsumen setinggi-tingginya adalah 200 poundsterling, di swedia SKr 2.950 New Zealand NZ\$ 500.

(a) Dasar Hukum Pembentukan BPSK

Pasal 23 UUPK mengatur bahwa pengajuan gugatan konsumen dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama konsumen dapat mengajukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan “BPSK”. Pilihan kedua konsumen dapat mengajukan gugatan melalui Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen. Ketentuan ini sejalan dengan ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-undang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum,”

Dalam hal melakukan penafsiran Pasal 23 tidak dapat dilepaskan dari Pasal 45 dan juga sebaliknya. Memahami kedua pasal tersebut secara terpisah dan tidak dalam satu kesatuan sistem perlindungan konsumen akan menimbulkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, dalam mengartikan “Lembaga” yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang dimaksud di dalam Pasal 45 ayat (1) adalah badan penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud didalam Pasal 23. Sedangkan yang dimaksud dengan peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum sebagaimana dalam Pasal 45 UUPK adalah badan peradilan ditempat kedudukan konsumen, sebagaimana dimaksud didalam Pasal 23, adalah Pengadilan Negeri di tempat kedudukan Konsumen.

BPSK dibentuk di daerah tingkat II, hal ini diatur didalam Pasal 49 UUPK, Sebagai peraturan pelaksana dari ketentuan tersebut dikeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 tahun 2001 tanggal 21 juli 2001 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sebagai realisasi dari keputusan presiden tersebut dibentuk lah BPSK pada beberapa daerah tingkat II, yaitu: kota Medan, kota Palembang, kota Jakarta Pusat, kota Jakarta Barat, kota Bandung, kota Semarang, kota Yogyakarta, kota Malang, kota Surabaya, dan kota Makassar. Selanjutnya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di beberapa Daerah lain dibentuk lagi berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004, Daerah tersebut sebagai berikut: kota Kupang, kota Samarinda, kota Sukabumi, kota Bogor, kota Kediri, kota Mataram, kota Palangkaraya dan kabupaten Kupang, kabupaten Belitung, kabupaten Sukabumi, kabupaten Bulungan, kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu dan kabupaten Jeneponto.

Kemudian keputusan Presiden no 18 tahun 2005, pembentukan di daerah: Padang, Tangerang, dan kabupaten Bandung. Keputusan Presiden 23 Tahun 2006 mengenai pembentukan BPSK, di daerah: Batam, Denpasar, Pekanbaru, Pare-pare, Pekalongan dan Serdang begadai. Selanjutnya pada tahun 2008 keluar Keputusan Presiden No 32 Tahun 2008 pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kota Banjarmasin, kota Cirebon, kota Surakarta, kota Magelang, dan kota Tanjung Pinang, serta pada kabupaten Nganjuk, kabupaten Aceh Tengah, dan kabupaten Bener Meriah. Selanjutnya Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2009 pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kota Tebing Tinggi, kota Binjai, dan kabupaten Bogor. Selanjutnya Keputusan Presiden Nomor 18 tahun 2010 pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kota Serang, kota Kendari, kota Bukit Tinggi, kota Singkawang, kota Pontianak, kabupaten Kotawaringin Barat, kabupaten Padang

Pariaman, kabupaten Karawang, dan kabupaten Batu Bara. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2011 yaitu: pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kota Solok, kota Cilegon, kabupaten Pinang, kabupaten Lampung Barat, kabupaten Ketapang, kabupaten Lombok Utara, kabupaten Sumbawa, kabupaten Berau, kabupaten Sukoharjo, kabupaten Temanggung, dan kabupaten Maros.

Selanjutnya Keputusan Presiden Nomor 27 tahun 2012 yaitu: pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kabupaten Mappi, kabupaten Bantaeng, kabupaten Muara Enim, kabupaten Probolinggo, kota Lubuklinggau, dan kota Tasikmalaya. Selanjutnya Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2013 yaitu: pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kabupaten Sinjai, kabupaten Takalar, kabupaten Kepulauan Selayar, dan kabupaten Barito Utara. Selanjutnya Keputusan Presiden Nomor 4 Tahun 2014 yaitu: pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kabupaten Mojokerto, kabupaten Garut, kabupaten Kuantan Singingi, kabupaten Bojonegoro, dan kota Tomohon. Dan pada tahun yang sama terbit Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2014 yaitu penambahan di beberapa daerah yaitu: pada kabupaten Bangka, kabupaten Badung, kabupaten Minahasa, kabupaten Gowa, kabupaten tanjung Jabung Barat, kabupaten Bengkayang, kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro, dan kota Sungai Penuh. Selanjutnya Keputusan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 yaitu mengenai pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada kabupaten Muna, kabupaten Seruyan, kabupaten Gianyar, kabupaten Sintang, dan kota Ternate. Banyaknya keputusan presiden terkait pembangunan BPSK di kabupaten/provinsi menandakan bahwa BPSK sangat efektif untuk memecahkan kasus sengketa konsumen dibanding peradilan umum.

(b) Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota BPSK

Dalam pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK diatur dalam PERMEN Perdagangan Republik Indonesia No. 06/M-DAG/PER/2/

2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pasal 18 yaitu:

- 1) Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri.
- 2) Sebelum melaksanakan tugas, anggota BPSK dilantik dan diambil sumpah oleh Menteri.
- 3) Menteri mendelegasikan kewenangan untuk melantik dan mengambil sumpah anggota BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Gubernur.
- 4) Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) hanya melantik dan mengambil sumpah anggota BPSK paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak diterimanya penetapan Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 5) Salinan berita acara pelantikan dan pengambilan sumpah anggota BPSK disampaikan kepada Menteri.

(c) Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen menurut Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen *jo* Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 3 sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, atau arbitrase atau konsiliasi;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- 4) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- 5) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- 7) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 8) Memanggil dan menghadirkan saksi-saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g, dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- 10) Mendapatkan, meneliti dan/atau menulis surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaa;
- 11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- 12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk Majelis, dengan Jumlah anggota yang harusnya berjumlah Ganjil, yang terdiri dari sekurang-kurangnya 3(tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera. Selanjutnya majelis BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa, BPSK menawarkan 3(tiga) alternatif penyelesaian sengketa, yaitu:

- (a) Konsiliasi
- (b) Mediasi
- (c) Arbitrase.

Salah satu dari tiga mekanisme tersebut harus disepakati para pihak untuk sampai pada putusan.

Apabila para pihak telah sepakat memilih salah satu mekanisme penyelesaian sengketa namun mengalami kegagalan dalam membuat kesepakatan, maka para pihak tidak dapat melanjutkan proses penyelesaian sengketa dengan menggunakan mekanisme lainnya. Akan tetapi para pihak dapat melanjutkan penyelesaian sengketa tersebut melalui jalur badan peradilan umum, hal mana menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK tidak berjenjang sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2) Kepmenrindag RI No.350/MPP/Kep/2001 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

1) Proses Persidangan

Pengaduan yang disampaikan oleh kuasa atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan :

- a) Meninggal Dunia
- b) Sakit atau Manula
- c) Belum Dewasa
- d) Warga Negara Asing

Selanjutnya berdasarkan pasal 16 SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang tata cara pengajuan gugatan melalui BPSK permohonan dibuat secara lengkap dan benar dengan memuat:

- a) Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b) Nama, Alamat Pelaku Usaha;
- c) Barang atau jasa yang diadukan;
- d) Bukti perolehan yang meliputi keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang dan/atau jasa;
- e) Saksi yang mengetahui perolehan barang dan/atau jasa, foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada

Namun demikian, tidak lah semua permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat diterima oleh BPSK, pengaduan tersebut akan ditolak apabila:

- a) Persyaratan yang ditentukan oleh SK Menperindag No.350/MPP/Kep/2001 tidak dipenuhi; dan
- b) Permohonan pengaduan bukan merupakan kewenangan BPSK.

Dari segi administratif, permohonan penyelesaian sengketa konsumen dicatat disekretariat BPSK sesuai format yang disediakan. Permohonan penyelesaian tersebut dibubuhi tanggal dan nomor registrasi serta kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

Berdasarkan Pasal 26 SK Menperindag No.350/MPP/Kep/2001 pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK dilakukan secara tertulis dan disertai copy permohonan penyelesaian sengketa dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar, dalam hal ini telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag.

Secara formal dalam surat panggilan tersebut menurut Pasal 26 ayat (2) SK Menperindag harus dicantumkan:

- a) Hari, tanggal, jam dan tempat persidangan;
- b) Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk Majelis, dengan Jumlah anggota yang harusnya berjumlah Ganjil, yang terdiri dari sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera. Selanjutnya majelis BPSK dalam menangani penyelesaian sengketa, BPSK menawarkan 3 (tiga) alternatif penyelesaian sengketa, yaitu:

- (1) Konsiliasi

- (2) Mediasi
- (3) Arbitrase.

Salah satu dari tiga mekanisme tersebut harus disepakati para pihak untuk sampai pada putusan. Apabila para pihak telah sepakat memilih salah satu mekanisme penyelesaian sengketa namun mengalami kegagalan dalam membuat kesepakatan, maka para pihak tidak dapat melanjutkan proses penyelesaian sengketa dengan menggunakan mekanisme lainnya. Akan tetapi para pihak dapat melanjutkan penyelesaian sengketa tersebut melalui jalur badan peradilan umum, hal mana menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK tidak berjenjang sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2) Kepmenrindag RI No.350/MPP/Kep/2001 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Sistem pembuktian yang dilakukan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sistem pembuktian terbalik (*shifting the burden of proof*), dimana dalam hal ini pelaku usaha memiliki kewajiban untuk membuktikan bahwa memang pihaknya yang benar-benar telah melakukan kegiatan usaha dalam menghasilkan produk, baik barang dan jasa sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku. Menurut penulis hal ini merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) dari hukum pembuktian biasa, dimana pihak penggugat harus dapat membuktikan setiap dalil yang diungkapkan terhadap tergugat sebagaimana yang diatur dalam pasal 163 HIR.

Di samping itu alat-alat bukti yang dipergunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen terdiri dari:

1. Barang dan atau jasa;
2. Keterangan para pihak yang bersengketa;

3. Keterangan saksi;
4. Keterangan ahli;
5. Surat dan atau saran dokumen;
6. Bukti-Bukti lain yang mendukung.

2) Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sifat putusan BPSK adalah Final dan Mengikat (*final and binding*) sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK, dan putusan tersebut harus sudah dijatuhkan dalam waktu 21(dua puluh satu hari) sejak gugatan diterima di Sekretariat BPSK (Pasal 55 UUPK *jo* Pasal 38 SK 350/MPP/Kep/2001).

Berdasarkan Pasal 40 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, amar putusan BPSK terbatas pada tiga alternatif, yaitu:

- (1) Perdamaian
- (2) Gugatan ditolak
- (3) Gugatan dikembalikan

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

- (1) Pengembalian uang
- (2) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara dengan nilainya
- (3) Perawatan kesehatan atau pemberian santunan

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bisa berupa sanksi administratif yang diatur didalam Pasal 60 UUPK merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK atas tugas dan/atau kewenangan sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Berdasarkan Pasal 60 ayat (2) *jo* Pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa

penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) terhadap para pelaku usaha ke pada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita. (Gunawan Widjaja,2000:80).

3) Upaya Hukum Terhadap putusan BPSK

Berdasarkan ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan oleh Majelis BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*), pada penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK ditegaskan bahwa kata bersifat *final* diartikan tidak terdapat upaya banding dan kasasi. Namun demikian ternyata UUPK mengenal pengajuan keberatan melalui Pasal 56 ayat (2) kepada pengadilan negeri bagi para pihak yang tidak setuju atas putusan Majelis BPSK tersebut, yaitu Materi Perma No. 1 Tahun 2006: Prosedur Keberatan Terhadap Putusan BPSK yang dalam Pasal 3 ayat (3) Perma No. 1 tahun 2006 menentukan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri ditempat kedudukan hukum konsumen tersebut.

4) Eksekusi Terhadap Putusan BPSK

Berdasarkan ketentuan Pasal 56 ayat (1) UUPK pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut dalam jangka waktu 7 haru kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha dapat dikatakan menerima isi putusan BPSK, menurut Pasal 56 ayat (3) UUPK adalah dengan tidak diajukannya upaya keberatan kepada Pengadilan Negeri yang oleh karenanya membawa akibat hukum putusan BPSK berkekuatan Hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Dalam rangka melaksanakan (eksekusi) isi atau amar putusan BPSK, Berdasarkan Pasal 57 UUPK terhadap

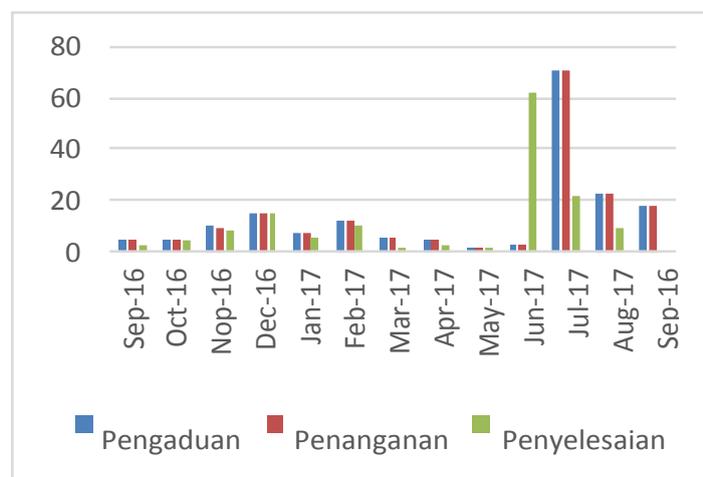
Putusan BPSK yang telah berkekuatan hukum tetap wajib dimintakan suatu penetapan Pengadilan Negeri Setempat dalam hal ini domisili konsumen Yang dirugikan melalui mekanisme permohonan eksekusi.

B. Perbandingan Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pengadilan Negeri dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pusat setiap pembicaraan mengenai Perbandingan efektivitas adalah pengertian membandingkan serta menimbang-nimbang agar mendapatkan hasil untuk pencapaian tujuan. Kebanyakan rumusan mengenai perbandingan efektivitas organisasi atau instansi bergantung pada masalah seberapa berhasilnya suatu organisasi atau instansi mencapai sasaran yang dinyatakan atau yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi tersebut.

Dimana apabila kita membaca tentang efektivitas organisasi, maka yang muncul adalah suatu organisasi atau instansi dikatakan efektif apabila organisasi atau instansi tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan, atau sejauh mana sasaran dan tujuan organisasi atau instansi tersebut tercapai berdasarkan :

Tabel Jumlah kasus yang diadakan kepada BPSK diseluruh indonesia sejak september 2016 hingga september 2017 melalui data Kemendag



Sumber Gambar : <http://siswaspk.kemendag.go.id/bpsk/141>

Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan melihat grafik di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat (konsumen) telah paham akan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga khusus yang menangani sengketa konsumen, besar kemungkinan menyelesaikan sengketa melalui BPSK lebih diselesaikan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan keputusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen apabila dibandingkan dengan Pengadilan. Jika putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan. Dan adapun perbandingan efektivitas keduanya antara BPSK dan Pengadilan negeri yaitu:

a. Dari segi waktu penyelesaian sengketa

Menurut Pasal 54 Ayat (3) UUPK, penyelesaian sengketa harus diselesaikan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima di BPSK. Namun pada prakteknya sulit dilaksanakan. Hal ini karena tidak ada sanksi yang dikenakan apabila penyelesaian sengketa melebihi 21 hari.

Dalam prakteknya, penyelesaian sengketa melalui BPSK DKI Jakarta tidak hanya memilih salah satu cara penyelesaian sengketa. Tetapi bisa dengan ketiga cara tersebut. Artinya apabila dalam tahap konsiliasi tidak bisa menyelesaikan sengketa dapat dilanjutkan melalui proses mediasi, jika masih belum selesai juga dilanjutkan dengan arbitrase. tentu saja hal ini membuat jangka waktu penyelesaian sengketa semakin panjang. Pada umumnya setelah melalui proses arbitrase, proses penyelesaian sengketa di

BPSK DKI Jakarta dilanjutkan melalui pengadilan (salah satu pihak mengajukan keberatan atas putusan BPSK).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri sangat lama karena mengikuti prosedur gugatan perdata biasa, dimana para pihak akan mengupayakan banding bahkan kasasi untuk menyelesaikan sengketa. Contohnya adalah kasus parkir antara Syahris v. PT Securindo Packatama Indonesia yang dimulai dari pengajuan gugatan di kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 22 Juni 2000 sampai dengan putusan kasasi tanggal 19 Juni 2008 adalah hampir 8 tahun (7 tahun 362 hari).

Akan lebih efektif dan efisien apabila sengketa konsumen diselesaikan melalui BPSK terlebih dahulu. Apabila tidak setuju dengan putusan arbitrase, baru mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Dengan demikian penyelesaian melalui pengadilan negeri akan diperlakukan khusus sehingga lebih cepat penyelesaiannya dibandingkan dengan mengajukan gugatan perdata biasa kendalanya, apabila kedua belah pihak ada yang tidak sepakat mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase yang mengakibatkan sengketa konsumen tidak bisa diselesaikan melalui BPSK, sehingga tidak bisa diajukan keberatan ke pengadilan negeri.

b. Proses Penyelesaian Sengketa

Pada BPSK lebih sederhana dan mudah. Penyelesaian sengketa di BPSK menggunakan hati nurani, maksudnya adalah hati nurani sosial, bukan hati nurani subjektif yang menonjolkan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Yang dibela BPSK melalui putusan-putusannya adalah kepentingan Masyarakat/Konsumen yang terpinggirkan, tertindas, terabaikan, terlupakan dan kurang mendapat perlindungan hukum dan kerjasama para pihak. Pemilihan cara penyelesaian diserahkan kepada para pihak. Apakah itu Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase atau ketiga-tiganya. Namun hal ini justru menimbulkan masalah sendiri. Apabila ada salah satu pihak yang tidak setuju menyelesaikan sengketa dengan ketiga cara tersebut, maka sengketa tidak dapat dilanjutkan penyelesaiannya pada BPSK dan diserahkan kembali kepada para pihak untuk menyelesaikannya

(kasus tersebut sudah ditutup penanganannya di BPSK, dimana disatu sisi merupakan celah bagi pelaku usaha untuk menghindari BPSK.) menurut Pasal 45 ayat (4) UUPK para pihak diberi kesempatan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan ke pengadilan ini sifat nya seperti gugatan perdata pada umumnya baik dengan dasar gugatan wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.

Sementara di Pengadilan Negeri proses penyelesaian sengketa dilakukan menurut hukum acara perdata yang berlaku. Otomatis proses penyelesaian akan lebih lama. Apalagi jika para pihak ada yang mengajukan upaya hukum banding maupun kasasi. Hal tersebut karena masih menumpuknya perkara pada pengadilan tingkat banding dan kasasi.

c. Biaya

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta tidak ada biaya. Sedangkan melalui Pengadilan Negeri ada biaya panjar perkara. Apabila dalam posita gugatan biaya perkara dibebankan pada tergugat, maka apabila gugatannya dikabulkan majelis hakim, maka biaya perkara akan dibayar oleh tergugat. Biaya panjar perkara meliputi biaya kantor kepaniteraan, biaya panggilan dan pemberitahuan kepada para pihak. Untuk proses eksekusi sendiri juga memerlukan biaya, belum lagi apabila memakai jasa kuasa hukum.

d. Proses Eksekusi

Untuk putusan Konsiliasi dan Mediasi, eksekusi dilakukan secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa. Apabila tercapai kesepakatan, maka dibuat perjanjian penyelesaian sengketa secara tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak serta kemudian dikuatkan dalam Putusan BPSK. Perjanjian kesepakatan secara tertulis ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari putusan BPSK dan harus ditaati oleh para pihak. Sedangkan untuk putusan arbitrase untuk melaksanakan eksekusi nya harus minta penetapan eksekusi (fiat eksekusi) ke pengadilan (Pasal 57 UUPK). Hal ini karena BPSK tidak memiliki kewenangan untuk melaksanakan keputusan sebagaimana wewenangan yang dimiliki badan

peradilan. Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Undang-undang nomor 14 tahun 1970 putusan hakim pengadilan mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang ditetapkan dalam putusan itu secara paksa oleh alat-alat negara. Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial pada putusan hakim adalah kepala putusan yang berbunyi: “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”.

Sedikit penulis merujuk kepada tinjauan hukum lainnya yakni, dalam hal ini Hukum Islam, bahwasanya Al-quran menjelaskan bahwa konflik dan sengketa yang terjadi di kalangan umat manusia adalah suatu realitas, manusia sebagai khalifah-Nya di bumi dituntut untuk menyelesaikan sengketa, karena manusia dibekali akal dan wahyu dalam menata kehidupannya. Manusia harus mencari dan menemukan pola penyelesaian sengketa sehingga penegakan keadilan dapat terwujud. Pola penyelesaian sengketa dapat dirumuskan manusia dengan merujuk pada sejumlah ayat Al-Quran, hadis Nabi, praktek adat dan berbagai kearifan lokal. Kolaborasi dari sumber ini akan memudahkan manusia mewujudkan kedamaian dan keadilan. Dalam hal ini ada dua hal, yaitu perdamaian (*Ishlah*) dan Musyawarah, lebih jauh sedikit penulis kaji, yakni :

Perdamaian (*Ishlah*): *Ishlah* merupakan mekanisme penyelesaian konflik yang ditawarkan oleh Al-Quran. Pada dasarnya setiap konflik yang terjadi antara orang-orang yang beriman harus diselesaikan dengan damai (*ishlah*). *Ishlah* adalah suatu cara penyelesaian konflik yang dapat menghilangkan dan menghentikan segala bentuk permusuhan dan pertikaian antara manusia. Namun kata *ishlah* lebih menekankan arti suatu proses perdamaian antara dua pihak.

Musyawarah: Ajaran Islam menghendaki penyelesaian suatu sengketa dengan jalan damai atau jalan musyawarah, agar kedua belah pihak sama-sama puas dan menghindari terjadinya permusuhan. Konsep yang ditawarkan Islam adalah dengan adanya perdamaian (*al-shulhu*), yaitu suatu akad yang bertujuan untuk mengakhiri perselisihan atau persengketaan. (Hendi Suhendi: 2002: 172)

M. Hasbi Ash Shidieqy dalam bukunya Pengantar Fiqh Muamalah menyatakan bahwa *al-shulhu* adalah akad yang disepakati dua orang yang bertengkar dalam hak untuk melaksanakan sesuatu. Dengan akan ini, dapat hilang perselisihan. (M Hasbi Ash Shidieqy: 1984: 92) Diutamakannya perdamaian sebagai sarana penyelesaian sengketa dalam perdagangan bertujuan untuk mencapai hasil yang dapat memuaskan pihak yang bersengketa. Selain itu juga untuk menghindari adanya permusuhan akibat adanya pihak yang tidak puas dengan hasil keputusan akhir. Dalam perdamaian ini tidak ada pihak yang mengalah total atau pun penyerahan keputusan pada pihak ketiga. Diharapkan dengan adanya perdamaian ini akan menghasilkan *winwin solution*.

Pada dasarnya, perdamaian (*al-shulhu*) sangat baik dan bahkan dianjurkan oleh hukum Islam, selama perdamaian itu tidak menghalalkan sesuatu yang haram atau mengharamkan sesuatu yang halal. Namun karena posisi konsumen yang tidak kuat, maka cara penyelesaian perdamaian termasuk padanya sistem penyelesaian *al-tahkim* (arbitrase), tidak akan banyak menguntungkan konsumen. Pelaku usaha akan lebih menunjukkan "arogansi"nya dalam penyelesaian hukum secara damai di luar pengadilan. (AZ Nasution: 1995: 58)

Dengan demikian, sesungguhnya penyelesaian yang paling baik terhadap perlindungan hak konsumen adalah dengan adanya hukum dan badan pengawas pemerintah yang akan mampu memonitor segala pelanggaran hak konsumen, yang dalam hal melalui peradilan. Dalam sejarah Islam, telah dikenalkan sebuah struktur hukum yang aktif dan efektif untuk membela hak-hak konsumen, yaitu jawatan *al-hisbah*.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri dapat dilakukan seperti mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum (PMH), Wanprestasi atau kelalaian dari pelaku

usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen. Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan Negeri ditempat kedudukan konsumen. Gugatan tersebut dapat dilakukan dengan cara Gugatan Individual, Gugatan Perwakilan Kelompok, Hak gugat organisasi non pemerintah (*Legal Standing*), serta gugatan yang dilakukan Pemerintah, dimana masih tetap diselesaikan dengan Hukum Acara Perdata. penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilaksanakan melalui Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak. Apabila tidak ada persetujuan para pihak, sengketa konsumen tidak bisa diselesaikan melalui BPSK. Proses penyelesaian sengketanya mengacu pada UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK.

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dirasa efektif untuk penyelesaian dengan cara Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase dari pada penyelesaian yang dilakukan melalui pengadilan Umum dari segi waktu, biaya, proses penyelesaian dan pelaksanaan eksekusi. Penyelesaian sengketa konsumen seyogyanya diselesaikan melalui BPSK terlebih dahulu, baru kemudian mengajukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan untuk putusan arbitrase. Daripada langsung mengajukan gugatan perdata biasa. Dan secara umum, penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan biaya ringan.

B. Saran

1. Untuk menjamin kepastian hukum dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen perlu kiranya merevisi beberapa Pasal UUPK beserta peraturan pelaksanaannya mengenai kewenangan BPSK

- terutama kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan perkara serta mengeksekusi putusan tersebut tanpa melibatkan pengadilan. Selain itu juga merevisi peraturan pelaksanaannya untuk mengatasi permasalahan lainnya yang tidak dapat dijangkau oleh peraturan Mahkamah Agung.
2. perlu juga dipikirkan pembentukan pengadilan khusus semacam *small claim court* yang merupakan bagian dari pengadilan negeri dimana tujuan utamanya adalah untuk penyelesaian sengketa yang sederhana dan tuntutan nya kecil, dilaksanakannya dengan cepat dan biaya murah mengingat bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK maupun pengadilan dirasa masih belum efektif dan belum memenuhi rasa keadilan bagi konsumen pencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya.
 3. Klausula baku ini banyak digunakan dalam setiap perjanjian yang bersifat sepihak, dan dalam bahasa umum sering disebut sebagai: “*disclamer*”, yang bertujuan untuk melindungi pihak yang memberikan suatu jasa tertentu, Klausula Baku aturan sepihak yang dicantumkan oleh pelaku usaha di dalam kuitansi, faktur / bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang sangat merugikan konsumen ada baik nya apabila Pelaku usaha memperhatikan Klausul Baku yang tertuang dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Emirzon, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)*, Gramedia pustaka utama, Jakarta, 2000.
- Harahap, M Yahya. *Hukum Acara Perdata*. Cet. 2. Jakarta: Sinar Grafika, 2005
- Kritiyanti, Celine Tri Siwi. *Hukum perlindungan konsumen (suatu pengantar)*. Cet Kedua. Jakarta : Diadit Media, 2008.
- Moeljatno, *Azas-azas Hukum Pidana*, cet. 4 ,Jakarta: Bina Aksara, 1987.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: P.T Raja Grafindo Persada, 2005.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, rajagrafindo Persada, 2011.

- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Cet. Kedua, Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Nining Mukhtar, Zaim Zaidi, Ida Rustini, AS'ad Nugroho, *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat Pengenal Mekanisme Alternatif penyelesaian sengketa konsumen: Pelajaran dari Uni Eropa*, Piramida, Ctkpertama, 2005.
- Rahmawati, Intan Nur & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka yustisia, 2014
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum, 2004.
- Shofie, Yusuf. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Cet. 1. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet. 2. Jakarta: Citra Adi Bakti, 2003.
- Shofie, Yusuf dan Somi Awan. *Sosok Peradilan Konsumen* . Jakarta: Piramedia
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, cet. 2, Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Wijaya, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Cet.3. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Wisnubroto, Al. dalam BIMTEK bagi anggota BPSK kota yogyakarta 2013-2017 diselenggarakan oleh bidang perdagangan disperindakoitan kota yogyakarta, 28 Agustus 2013.
- Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No, 8 tahun 1999.
- _____, Undang-undang tentang kekuasaan Kehakiman Undang-undang No. 4, LN No. 8 Tahun 2004, TLN Nomor 4538.
- _____, Keputusan Presiden Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen No. 108, LN No. 145 Tahun 2004.
- _____, Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- _____, Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen