

# Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi

Shinta Dwi Enggraini<sup>1</sup> dan Suherman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Hukum, UPN Veteran Jakarta

Corresponding author. Email: [suherman@upnvj.ac.id](mailto:suherman@upnvj.ac.id)

Naskah diterima: 10-05-2022 revisi: 17-06-2022; disetujui: 20-06-2022

DOI: <https://doi.org/10.46257/jrh.v26i1.393>

## Abstrak

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Akan tetapi, cara konsiliasi sangat minim dipilih oleh konsumen dan dianggap kurang efektif. Permasalahan yang dibahas yaitu tentang hambatan yang dihadapi BPSK Jakarta dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi di BPSK Jakarta. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi di BPSK dan efektivitas proses konsiliasi dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Kegunaan penelitian yaitu untuk dapat dijadikan acuan dalam rangka perbaikan proses konsiliasi di BPSK agar menjadi lebih efektif dibandingkan dengan proses yang lainnya. Metode yang digunakan adalah metode normative empiris. Hasil analisa bahwa proses konsiliasi dimulai dengan pengaduan, dilakukan prasidang dan barulah dilaksanakan sidang untuk membacakan putusan. Faktor-faktor penghambat BPSK Jakarta dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sengketa yang diajukan bukan wewenang BPSK Jakarta; memakan waktu yang relatif lama; ketidakhadiran salah satu pihak; konsumen bukan merupakan konsumen akhir, dan; keterbatasan fasilitas. Dapat disimpulkan bahwa konsiliasi dinilai kurang efektif untuk penyelesaian sengketa konsumen dikarenakan peran konsiliator yang bersifat pasif sehingga tidak diperkenankan untuk memaksa para pihak untuk hadir dalam persidangan, memberikan saran, arahan serta petunjuk yang mengakibatkan masih sulitnya mencapai suatu keputusan.

**Kata kunci:** badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), konsiliasi, efektivitas penyelesaian sengketa.

## *Dispute Settlement Effectiveness By The Jakarta Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Through the Conciliation Process*

### *Abstract*

*Consumer dispute resolution can be performed in three ways, namely mediation, conciliation and arbitration. However, the conciliation method is very minimally chosen by consumers and is considered less effective. The problem discussed is how are the obstacles faced by BPSK Jakarta in the consumer dispute resolution process and how is the effectiveness of conciliatory consumer dispute resolution at BPSK Jakarta. The purpose of*

*this study is to analyze the dispute resolution process through conciliation at BPSK and the effectiveness of the conciliation process in resolving consumer disputes through BPSK. The benefit of this research is to be used as a reference in order to improve the conciliation process at BPSK to be more effective than other processes. The method used is the empirical normative method. The results of the analysis are that the conciliation process begins with a complaint, a pretrial is held and then a trial is held to read out the decision. The inhibiting factors of BPSK Jakarta in the process of resolving consumer disputes are disputes that are complained of which are not under the authority of BPSK Jakarta; takes a relatively long time; the absence of one of the parties; consumers are not final consumers, and; limited facilities. It can be concluded that conciliation is considered less effective for consumer dispute resolution due to the passive role of the conciliator so that it is not allowed to force the parties to attend the trial, provide advice, direction and instructions which results in the difficulty of reaching a decision.*

**Keywords:** *consumer dispute settlement agency (BPSK), conciliation, effectiveness of dispute resolution.*

## **I. Pendahuluan**

Tersedianya barang dan/atau jasa yang melimpah serta pilihan yang beragam merupakan sisi positif dari kemajuan teknologi. Namun, tidak dapat disangkal bahwa dibalik kemajuan yang pesat dan banyak sisi positif yang didapat, kemajuan tersebut tentu mempunyai sisi negatifnya juga. Salah satu sisi negatifnya yaitu dengan meningkatnya kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa maka para pelaku usaha secara bersama-sama bersaing untuk menarik konsumen agar membeli produknya yang terkadang dilakukan pelaku usaha dengan cara yang tidak benar/curang untuk mendapatkan keuntungan yang besar dari konsumen. (Miru & Yodo, 2019:37).

Kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam mempertahankan bisnisnya serta meraup keuntungan yang lebih besar dibanding dengan pelaku usaha lainnya terkadang membawa dampak negatif bagi konsumen sebagai sasaran utamanya. Hal itu tentunya mengakibatkan kerugian bagi konsumen karena tidak mendapatkan barang yang berkualitas baik. Penyebab utama rendahnya pemahaman konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha disebabkan oleh tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya masih rendah. Konsumen cenderung mengabaikan haknya sendiri karena ketidaktahuan konsumen

disebabkan oleh kurangnya pemahaman konsumen terhadap apa saja hak-hak seseorang sebagai konsumen. Hak-hak konsumen tersebut sebenarnya telah diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan seharusnya konsumen sudah memahami dengan baik atas hak-haknya tersebut.

Sengketa menurut Black Law Dictionary adalah *“a conflict of claims or rights; an assertion of aright, claim or demand on one side “*. (Campbell Black, 1990:472). Sedangkan menurut Amriani, sengketa adalah suatu keadaan yang mana ada pihak lain yang merasa dirugikan oleh pihak yang satunya kemudian salah satu pihak menyampaikan ketidakpuasannya kepada pihak lainnya, sehingga menimbulkan perbedaan pendapat diantara para pihak tersebut. (Amriani, 2012:12).

Potensi sengketa terjadi apabila antara individua-individu atau antara kelompok-kelompok mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas objek kepemilikan yang menimbulkan akibat hukum antara yang satu dengan yang lain atau sengketa juga dapat terjadi karena salah satu pihak merasa benar dan pihak lainnya dianggap bersalah. Sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha, seperti sengketa dalam jual beli online dimana konsumen merasa tidak mendapatkan informasi yang benar dan jujur dari pelaku usaha atau pelaku usaha melakukan hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan melindungi hak konsumen diperkuat dengan adanya Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Lembaga tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Dwi Atuti, 2015:574). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang biasa disebut dengan BPSK merupakan badan yang dibentuk pada daerah tingkat II dan bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. salah satunya cara penyelesaian yang ada di BPSK adalah konsiliasi. Konsiliasi adalah cara penyelesaian yang diserahkan kepada para pihak. Konsiliasi sama dengan mediasi prosesnya (Muthiah, 2018:208), sekalipun nampaknya sama tetapi ada

perbedaannya. Konsiliasi lebih resmi dan konsiliator tidak hanya menerima bukti dan fakta dari para pihak, tetapi konsiliator juga mempunyai kewenangan untuk mencari fakta dan bukti sendiri. Dalam penyelesaian sengketa dagang Internasional dapat diselesaikan oleh Badan Internasional yang mempunyai Lembaga penyelesaian konsiliasi yang disebut dengan *International Centre for Settlement of Investment Disputes* (ICSID). (Merrills, 2017)

Namun berdasarkan data dari BPSK pada tahun 2020 dari 140 kasus konsumen di BPSK hanya 4 kasus yang diselesaikan melalui konsiliasi sedangkan sisanya 51 kasus diselesaikan melalui mediasi dan 85 kasus lainnya melalui penyelesaian yang lainnya. Oleh karenanya, dari fakta dilapangan tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana hambatan yang dihadapi BPSK Jakarta dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dan bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi di BPSK Jakarta.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum empiris yang dilakukan dengan cara wawancara dan observasi langsung ke BPSK Jakarta. Setelah itu data yang telah didapat dianalisis menggunakan teknik analisis data yaitu kualitatif yaitu data yang diperoleh dari suatu penelitian yang dilakukan di BPSK Jakarta dikaji dan kajian dari data tersebut difokuskan pada bagaimana proses penyelesaian sengketa melalui proses konsiliasi yang dilaksanakan di BPSK Jakarta dan efektif atau tidak nya proses tersebut untuk penyelesaian sengketa secara konsiliasi.

## **II. Pembahasan**

### **A. Praktek BPSK Jakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**

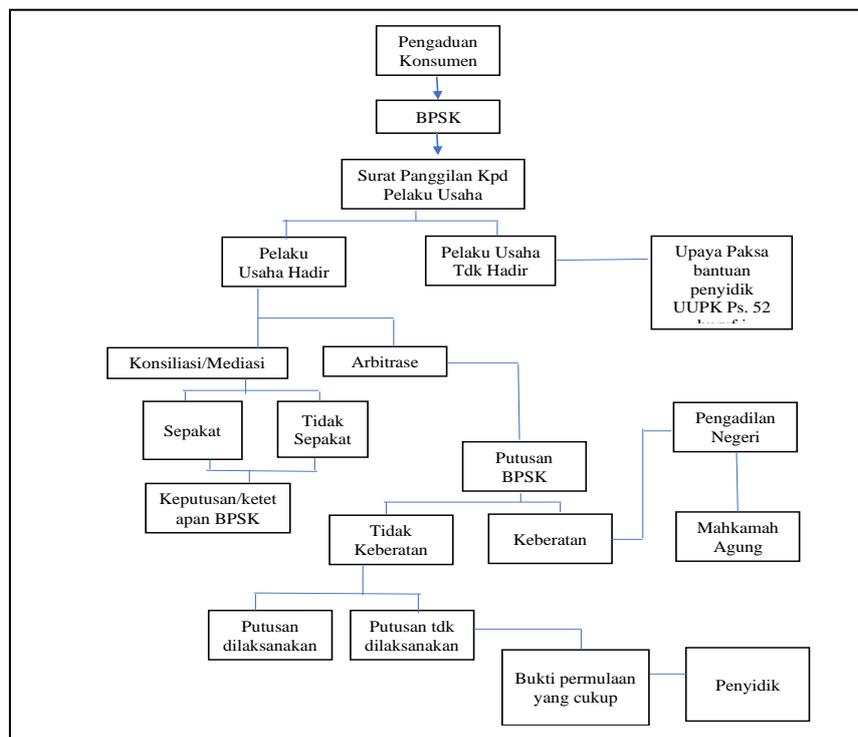
BPSK sebagai Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dibentuk pada daerah tingkat II dan telah dibentuk di Jakarta. Pembentukan BPSK di Jakarta ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden (KEPPRES) No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Palembang,

Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makassar.

BPSK mempunyai 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Dengan dibentuknya BPSK Jakarta, maka diangkat dan ditetapkan keanggotaan BPSK. Anggota BPSK Jakarta yang telah diangkat dan ditetapkan memiliki 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah 3 (tiga) orang atau paling banyak 5 (lima) orang yang kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Keanggotaan BPSK terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota dibantu oleh sekretariat (Rusli, 2012:88).

Mengenai praktek penyelesaian sengketa di BPSK Jakarta, sesuai dengan data yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian di BPSK Jakarta, di dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat *Standard Operational Prosedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh BPSK Jakarta. Berikut penulis akan menguraikan mengenai SOP penyelesaian sengketa Konsumen Melalui BPSK yaitu:

Gambar 1. *Standard Operational Prosedure* (SOP) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK



Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Jakarta dibagi menjadi 2 (dua) bagian sebagai berikut: (Purwadi, 2004:173)

a. Proses Pada Masa Pra Sidang

1. Ketua BPSK, melalui Panitera memanggil pelaku usaha secara tertulis, setelah permohonan pengaduan konsumen dinyatakan lengkap dan benar, dengan melampirkan 1 set turunan permohonan pengadu yang dibuat konsumen (di dalamnya dicantumkan hari, tanggal waktu dan tempat).
2. Para pihak yang bersengketa menghadap Ketua BPSK Jakarta dan/atau anggota yang ditugaskan. Untuk menjelaskan tentang mekanisme cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, setelah para pihak jelas dan mengerti selanjutnya Ketua BPSK menawarkan kepada para pihak untuk memilih tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan sukarela. (Pasal 45 ayat 2 UUPK)
3. Para pihak menandatangani kesepakatan, apabila kesepakatan memilih konsiliasi/mediasi, maka Ketua BPSK membentuk majelis dan menetapkan waktu serta tempat persidangan. Bilamana para pihak memilih arbitrase, maka para pihak dipersilahkan memilih arbiter yang telah disediakan BPSK Jakarta, selanjutnya ketua BPSK Jakarta menetapkan majelis, waktu dan tempat persidangan.
4. Apabila dalam pra sidang tidak terjadi kesepakatan pemilihan forum dan pilihan cara penyelesaian sengketa, maka persidangan tidak bisa dilanjutkan dan untuk itu Ketua BPSK Jakarta membuat surat keterangan tentang tidak terjadinya kesepakatan.

b. Proses Persidangan

1. Penjadwalan Persidangan
2. Penunjukan panitera dan pembentukan majelis dilakukan oleh Ketua BPSK Jakarta setelah berkas pengaduan diterima oleh Ketua BPSK Jakarta.
3. Pembentukan majelis dalam arbitrase dilakukan setelah para pihak hadir dalam pra sidang, kemudian para pihak memilih arbiter masing-

masing dan selanjutnya arbiter yang dipilih para pihak akan memilih arbiter dari unsur pemerintah, yang akan bertindak sebagai ketua majelis.

4. Setelah para pihak hadir dalam acara pra sidang dan memilih penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Jakarta memiliki 3 proses yaitu arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di BPSK Jakarta, penulis akan menguraikan tahapan-tahapan yang dilalui Ketika menyelesaikan sengketa menggunakan 3 cara tersebut yaitu: (Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001, Pasal 1 angka 1)

a. Cara Arbitrase :

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis bertindak sebagai arbitor. Dalam hal ini para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK Jakarta yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.
2. Arbitor yang terpilih memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK Jakarta yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai upaya hukum yang digunakan oleh para pihak yang bersengketa.
3. Dengan izin ketua majelis, para pihak yang bersengketa bisa mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya pada persidangan pertama, ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa.
4. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Sebaliknya jika tidak terjadi perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan

surat jawaban pelaku usaha. Dalam hal ini ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

b. Cara mediasi. (Hidayati, 2008:171)

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.
2. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, namun majelis bertindak aktif dengan memberikan nasehat-nasehat petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.
3. Majelis yang bertindak sebagai mediator mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
4. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dalam pertemuan terpisah untuk mendalami tuntutan dan kesanggupan dari pelaku usaha.

c. Cara konsiliasi. (Kurniawan, 2012:161)

1. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK Jakarta untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya kepada para pihak.
2. Persidangan secara konsiliasi dilakukan secara sendiri oleh pihak yang bersengketa didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

Berikut merupakan tabel yang berisi daftar sengketa konsumen yang di daftarkan di BPSK Jakarta dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 yaitu:

Tabel 1. Jumlah sengketa konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta

NO	JENIS SENGGKETA	2017	2018	2019	2020
1.	Property	59	84	83	43
2.	Finance/leasing	28	36	22	30
3.	Pembelian produk	0	9	7	4
4.	Showroom	0	0	7	5

5.	Asuransi	3	8	7	13
6.	Telekomunikasi	1	0	6	11
7.	E-commerce	0	4	6	2
8.	Perbankan	15	16	5	14
9.	Hotel	2	2	1	0
10.	Jasa transportasi	7	1	1	2
11.	Jasa Pengiriman	1	5	1	2
12.	Pendidikan	2	1	1	2
13.	Jasa car wash	0	0	1	0
14.	Paket wisata	0	0	1	0
15.	Jasa wedding organizer	0	0	1	3
16.	Elektronik	2	0	0	0
17.	Perparkiran	0	3	0	2
18.	Layanan Kesehatan	2	1	0	0
19.	Jasa Bengkel	0	0	0	1
20.	PLN	3	1	0	2
21.	PDAM	4	0	0	1
22.	Entertainment	0	0	0	1
23.	Jasa laundry	0	0	0	1
24.	Jasa retail	0	0	0	1
JUMLAH		129	171	150	140

Sumber : BPSK Jakarta

Sengketa yang didaftarkan di BPSK Jakarta oleh konsumen yang memiliki sengketa dengan pelaku usaha cenderung tidak konsisten jumlahnya dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Sengketa konsumen yang didaftarkan setiap tahun nya mengalami peningkatan dan penurunan. Bisa dilihat pada tahun 2017 ke tahun 2018, pendaftaran sengketa konsumen di BPSK Jakarta mengalami kenaikan. Tahun 2018 ke tahun 2019, sengketa konsumen yang didaftarkan mengalami penurunan. Sedangkan, pada tahun 2019 ke tahun 2020 konsumen yang mendaftarkan sengketa nya cenderung menurun jumlahnya. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah sengketa konsumen yang didaftarkan berubah-ubah jumlahnya setiap tahunnya. Namun, kasus yang mendominasi dari tahun ke tahun terlihat sama yaitu mengenai kasus property sehingga konsumen secara Bersama-sama mengadakan sengketa mereka ke BPSK Jakarta (Wulandari & Tadjuddin, 2018:6).

Menurut penjelasan diatas, pada tahun 2017 terdapat 129 sengketa konsumen yang diadakan oleh konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha,

tahun 2018 terdapat 171 sengketa yang diadukan, tahun 2019 sebanyak 150 sengketa dan tahun 2020 terdapat 140 sengketa yang pada masing-masing tahun sengketa yang diadukan ke BPSK Jakarta telah diproses dengan semestinya menggunakan proses berbeda-beda yang terdapat di BPSK Jakarta.

Konsiliasi adalah upaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mempertemukan kedua belah pihak dan dalam proses penyelesaiannya akan dihadirkan pihak ketiga yang netral sebagai konsiliator namun sifatnya pasif yang berarti hanya bertugas menjawab pertanyaan konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa seputar perundang-undangan atau yang lainnya. Sesuai dengan apa yang diuraikan di Pasal 29 Kepmerindag Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui proses konsiliasi yaitu: (Kurniawan, 2012:162)

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen kepada para pihak dalam artian konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa.
2. Majelis sebagai pihak ketiga yang netral hanya bersifat pasif pada saat menjadi konsiliator.
3. Setelah selesainya proses konsiliasi tersebut maka majelis menerima hasil dari konsiliasi dan membuat suatu keputusan yang berupa penetapan.

#### **B. Hambatan BPSK Jakarta Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Seperti Lembaga yang lainnya, dalam menjalankan tugasnya tentu saja BPSK Jakarta mempunyai hambatan. Menurut Oni Sumarsono selaku Ketua BPSK Jakarta, ada beberapa hambatan yang dialami oleh BPSK Jakarta yaitu: “Kendala yang dialami selama proses penyelesaian sengketa juga bermacam-macam. Seperti, sengketa yang diadukan bukan merupakan wewenang dari BPSK Jakarta, lalu kurangnya Kerjasama pelaku usaha dengan BPSK, jika konsumen yang mengadukan sengketa nya ke BPSK Jakarta tapi konsumen dan pelaku usaha tersebut berada di luar wilayah Jakarta, pemanggilan pada saat penyelesaian sengketa akan tergolong memakan waktu dan ketidakhadiran dari

salah satu pihak menjadi kan proses penyelesaian sengketa tidak memperoleh kesepakatan.” (Wawancara dengan Oni Sumarsono, Ketua BPSK, 2021)

Mengacu pada hasil wawancara yang penulis yang telah jelaskan dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa, yang menjadi faktor-faktor penghambat BPSK Jakarta dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah :

1. Sengketa yang Diadukan Bukan Wewenang BPSK Jakarta

Di dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmerindag) Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, wewenang dari BPSK antara lain yaitu memberikan konsultasi, perlindungan kepada konsumen dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Namun, di beberapa sengketa yang diadukan oleh konsumen terkadang bukan wewenang dari BPSK Jakarta. Hal itu menjadi penghambat kinerja dari BPSK Jakarta.

2. Memakan Waktu yang Relatif Lama

Seperti yang kita ketahui, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang dibentuk pada tingkat II. Tentu saja di kota lain selain Jakarta sudah dibentuk badan penyelesaian sengketa tersebut. Namun, ketidaktahuan masyarakat akan hadirnya BPSK sebagai Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan di kota-kota lain cenderung masyarakat mengadukan sengketa nya ke BPSK Jakarta. Dalam mengadukan sengketa nya, masyarakat akan diminta identitas diri dan akan melakukan pemanggilan pada saat akan dilakukan penyelesaian sengketa nya. Dengan jarak kota konsumen dan keberadaan BPSK Jakarta yang tidak sama, mengakibatkan hal tersebut akan memakan waktu yang lama.

3. Ketidakhadiran Salah Satu Pihak

Di dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, kehadiran para pihak tentu menentukan akhir dari sengketa. Namun, pada kenyataannya banyak sengketa yang salah satu pihak nya tidak memenuhi panggilan dari BPSK Jakarta. Hal itu tentu mempengaruhi

proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang mengakibatkan tidak diperolehnya sebuah keputusan.

#### 4. Konsumen Bukan Merupakan Konsumen Akhir

Salah satu syarat untuk bisa mengadakan sengketa nya ke BPSK Jakarta adalah konsumen tersebut merupakan konsumen akhir atau ahli waris yang dirugikan oleh konsumen. Lalu kemudian dilakukan gelar perkara apakah pengaduan yang dilakukan oleh konsumen tersebut layak untuk disidangkan atau tidak. Namun, kadang konsumen yang mengadakan sengketa nya bukan merupakan konsumen akhir sehingga sengketa nya tidak dapat dilanjutkan.

#### 5. Keterbatasan fasilitas

Semakin meningkatnya peran dan aktivitas BPSK Jakarta juga memerlukan dukungan fasilitas yang memadai dari pemerintah Jakarta. Fasilitas di BPSK Jakarta dinilai kurang memadai dikarenakan ruangan yang kurang. Misalnya, pengaduan dilakukan di ruang sekretariat. Seharusnya ruang pengaduan harus dipisah karena dalam mengadakan sengketa nya konsumen memerlukan kenyamanan.

### **C. Efektifitas Penyelesaian Sengketa Secara Konsiliasi Di BPSK Jakarta**

Berdasarkan bahan yang diperoleh dari BPSK Jakarta, jumlah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang ditangani oleh BPSK Jakarta dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 berjumlah 590 sengketa konsumen. Berikut merupakan jumlah sengketa yang telah diselesaikan di BPSK Jakarta:

Tabel 2. Jumlah Sengketa Yang Diselesaikan Oleh BPSK Jakarta

NO	CARA PENYELESAIAN	2017	2018	2019	2020
1.	Arbitrase	7	3	1	8
2.	Mediasi	73	70	58	51
3.	Konsiliasi	2	8	5	4
4.	Tidak sepakat	47	55	62	55
5.	Sidang masih berjalan	0	35	21	22
6.	Bukan wewenang BPSK	0	0	3	0
7.	Pengajuan keberatan	0	1	0	0
JUMLAH		129	171	150	140

Sumber: BPSK Provinsi DKI Jakarta

Dari data yang telah penulis dapat dari BPSK Jakarta proses penyelesaian sengketa konsumen didominasi oleh proses mediasi. Hal itu dapat dibuktikan dengan jumlah sengketa yang diselesaikan melalui proses mediasi tergolong lebih banyak dibandingkan dengan proses arbitrase dan konsiliasi. Dapat dilihat di dalam tabel, pada tahun 2017 sebanyak 73 sengketa konsumen diselesaikan melalui proses mediasi, tahun 2018 sebanyak 70 sengketa konsumen, tahun 2019 sebanyak 58 sengketa konsumen dan pada tahun 2020 sebanyak 51 sengketa konsumen telah diselesaikan melalui proses mediasi. Urutan kedua ditempati oleh proses arbitrase dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Walaupun sempat mengalami penurunan, namun arbitrase diminati kembali pada tahun 2020. Hal itu dapat dibuktikan dengan jumlah sengketa yang diselesaikan melalui proses konsiliasi pada tahun 2017 berjumlah 7 sengketa, pada tahun 2018 turun menjadi 3 sengketa, lalu tahun 2019 kembali turun menjadi 1 sengketa dan pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebanyak 8 sengketa konsumen yang diselesaikan melalui proses arbitrase. Terakhir, proses penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dinilai kurang diminati dikarenakan jumlahnya yang terus menurun di tiap tahunnya. Seperti pada tahun 2017 sengketa yang diselesaikan melalui proses konsiliasi berjumlah 2 sengketa, pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 6 sengketa yang berarti berjumlah 8 sengketa, lalu tahun 2019 mengalami penurunan yang akibatnya hanya 5 sengketa konsumen dan terakhir mengalami penurunan kembali menjadi 4 sengketa konsumen yang diselesaikan melalui proses konsiliasi.

Dari penjelasan di atas, dapat kita lihat bahwa proses penyelesaian mediasi lebih banyak dipilih oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa nya dibandingkan dengan proses konsiliasi yang setiap tahunnya mengalami penurunan peminat. Padahal kedua proses penyelesaian tersebut hampir sama prosesnya bedanya hanya di peran mediator dan konsiliator dalam sifatnya yaitu sifat mediator aktif dalam menyelesaikan sengketa sedangkan sifat konsiliator pasif yang tugasnya hanya menjawab pertanyaan seputar perundang-undangan yang apabila diperlukan. Hal ini tentu menjadi sebuah pertanyaan mengapa

diantara 2 (dua) penyelesaian sengketa tersebut yang memiliki kesamaan dalam prosesnya tapi jumlah peminatnya yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis telah lakukan kepada Bapak Oni Sumarsono S.E.,MM, selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Jakarta dan juga merupakan majelis yang berasal dari unsur pemerintah menjelaskan bahwa: “Alasan sedikitnya sengketa konsumen yang diselesaikan melalui proses konsiliasi dikarenakan pada proses ini hanya sebatas menyediakan forum dan mempertemukan para pihak, sehingga untuk mencapai kesepakatan pada proses konsiliasi dianggap masih sulit. Kendalanya biasanya ada pihak yang tidak hadir atau para pihak tidak dapat memberikan keputusannya sehingga penyelesaian sengketa akan dilanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu mediasi”. (Wawancara dengan Oni Sumarsono, Ketua BPSK, 2021).

Menambahkan, Bapak Oni Sumarsono S.E.,MM, mengatakan bahwa “Padahal, sebelum mendaftarkan sengketa nya ke BPSK Jakarta, dipastikan kedua belah pihak yang bersengketa sudah diupayakan konsiliasi antara para pihak tersebut. Jadi, konsiliasi pada penyelesaian sengketa di BPSK Jakarta dinilai kurang efektif dalam proses penyelesaian sengketa. Namun, BPSK Jakarta sebagai Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tetap memberikan peluang kepada para pihak yang bersengketa untuk memilih menyelesaikan sengketa nya melalui proses konsiliasi di BPSK Jakarta”. (Wawancara dengan Oni Sumarsono, Ketua BPSK, 2021).

Hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Nur Fauzi, S.H selaku panitera BPSK Jakarta juga menjelaskan bahwa: “di dalam penyelesaian sengketa melalui proses konsiliasi, konsiliator bersifat pasif. Lain halnya dengan proses mediasi yang mediator nya bersifat aktif dalam memberikan saran, petunjuk ataupun yang lainnya. Dalam proses konsiliasi hanya sekedar menyediakan sarana dan prasarana untuk bertemunya kedua belah pihak yang bersengketa. Jika dinilai efektif atau tidaknya juga ya belum bisa dinilai ya karena mengingat ada sengketa yang berhasil dengan proses konsiliasi berarti

cara tersebut efektif untuk penyelesaian sengketa. Tapi di sisi lain ada juga sengketa yang tidak memperoleh keputusan dikarenakan peran konsiliator yang bersifat pasif jadi masih sulit kedua pihak untuk mengambil keputusan tanpa adanya saran atau petunjuk dari konsiliator ini.” (Wawancara dengan Nur Fauzi, Panitera BPSK, 2021).

Dengan adanya pendapat yang berbeda tersebut, penulis mengaitkan dengan teori dari efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Anthony Allot yang mengatakan bahwa teori efektivitas hukum adalah teori hukum yang mengkaji mengenai bagaimana bekerjanya hukum di dalam masyarakat, serta apa saja keberhasilan, kegagalan, serta faktor apa yang mempengaruhi dalam pelaksanaan serta penerapan hukum tersebut. Jika dikaitkan dengan efektivitas konsiliasi di BPSK Jakarta yaitu:

1. Bekerjanya hukum di dalam masyarakat.

Menurut Sudikno Mertokusumo, dalam pembentukan hukum adalah merupakan proses konkretisasi dan individualisasi peraturan hukum yang bersifat umum dihubungkan dengan peristiwa konkret (Agustianto, 2021:147). Jadi, efektifitas dari suatu hukum dapat dilihat dari bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Sedangkan terkait dengan jumlah proses penyelesaian sengketa konsiliasi yang minim peminatnya dibandingkan dengan konsiliasi menandakan bahwa proses konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa masih kurang efektif dan bekerjanya hukum penyelesaian sengketa melalui konsiliasi belum efektif bekerja dalam masyarakat.

2. Keberhasilan dan kegagalan

Keberhasilan dari konsiliasi adalah karena adanya suatu sengketa yang berhasil diselesaikan melalui proses tersebut. Namun, disisi lain konsiliasi di BPSK Jakarta dirasa kurang efektif dikarenakan konsiliasi dianggap sebagai Langkah awal yang dapat diselesaikan secara mandiri antara kedua belah pihak mengingat konsiliasi di BPSK Jakarta juga mempunyai konsiliator yang hanya bersifat pasif dalam penyelesaian sengketa.

3. Faktor yang Mempengaruhi Dalam Pelaksanaan

Faktor yang mempengaruhi keefektivitasan konsiliasi dibandingkan

dengan mediasi adalah sifat dari konsiliator yang hanya bersifat pasif sebagai pihak ketiga yang mendampingi para pihak yang bersengketa sehingga tidak diperkenankan untuk memberikan saran, petunjuk ataupun masukan sehingga fungsi konsiliator di dalam proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi dianggap kurang optimal. Ketidakhadiran salah satu pihak juga menjadi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan konsiliasi. Dimana kehadiran para pihak merupakan sesuatu yang penting dikarenakan dengan hadirnya para pihak akan memungkinkan untuk diperolehnya suatu keputusan namun, apabila salah satu pihak tidak hadir maka memperoleh keputusan pun masih sangat sulit.

Dari uraian yang penulis telah paparkan di atas diperkuat dengan adanya pernyataan dari Bapak Oni Sumarsono S.E.,MM penulis menarik kesimpulan bahwa konsiliasi sebagai cara penyelesaian sengketa di BPSK Jakarta kurang efektif. Hal ini dikarenakan:

1. Sifat konsiliator pasif.

Didalam penyelesaian sengketa konsumen, konsiliator diberikan batasan menurut Kepmerindag Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 untuk berikap pasif dalam proses penyelesaian sengketa. Konsiliator tidak diperkenankan untuk memberikan saran, petunjuk ataupun yang lainnya dan hanya diperkenankan untuk menjawab seputar peraturan perundang-undangan jika dibutuhkan oleh konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa.

2. Salah satu pihak tidak hadir

Untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara konsiliasi dibutuhkan kehadiran kedua belah pihak untuk membuat suatu keputusan. Kehadiran sangat diperlukan di dalam proses konsiliasi dikarenakan pada proses ini penyelesaian sengketa diberikan sepenuhnya kepada konsumen dan pelaku usaha dalam memutuskan suatu perkara. Jika salah satu pihak tidak hadir, maka akan sulit suatu sengketa konsumen memperoleh sebuah keputusan.

### **III. Penutup**

#### **A. Kesimpulan**

Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan para pihak dalam meminta bantuan konsiliator sebagai pihak ketiga yang netral namun, sifatnya pasif. Pasif disini berarti konsiliator tidak diperbolehkan memberikan saran, petunjuk ataupun yang lainnya. Tahapan/proses dalam konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen diatur juga dalam Kepmerindag Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa.

Konsiliator bersifat pasif dan mediator bersifat aktif. Konsiliasi dinilai tidak efektif dikarenakan pada proses tersebut majelis hanya bertugas menyediakan forum untuk bertemunya para pihak, tidak hadirnya salah satu pihak serta peran konsiliator yang pasif hanya bertugas menjawab pertanyaan seputar perundang-undangan jika diperlukan oleh para pihak yang bersengketa.

#### **B. Saran**

BPSK Jakarta diharapkan kedepannya dapat memberikan sosialisasi dan pemahaman lebih mendalam baik itu melalui media elektronik, media cetak ataupun sosialisasi secara langsung mengenai hak konsumen serta kewajiban apa yang harus pelaku usaha lakukan dalam menjalankan dunia bisnis. Hal itu dilakukan agar kedepannya konsumen lebih mengerti akan haknya serta pelaku usaha dalam menjalankan usahanya akan penuh dengan rasa tanggung jawab.

### **Daftar Pustaka**

- Agustianto. (2021). Bentuk-Bentuk Perubahan Hukum Ketenagakerjaan Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. *Reformasi Hukum, XXV(2)*. <https://doi.org/10.46257/jrh.v25i2.167>
- Amriani, N. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Campbell Black, H. (1990). *Black'S Law Dictionary*. United States of America: West Publishing Co. ST Paul Minn.

- Dwi Atuti, H. (2015). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Junal Mimbar Justitia*, 1(2). <https://doi.org/10.35194/jhmj.v1i2.41>
- Fauzi, Nur. (2021). “Penyelesaian Sengketa Melalui Proses Konsiliasi”. *Hasil Wawancara Pribadi*: tanggal 13 September 2021, Panitia BPSK Provinsi DKI Jakarta.
- Hidayati, M. N. (2008). Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen. *Jurnal Lex Jurnalica*, 5(3). Diambil dari <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/284>
- Kurniawan. (2012). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(1).
- Merrills, J. G. (2017). *International Disputes Settlement (6th Edition)*. London: Cambridge University Press.
- Miru, A., & Yodo, S. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Rajawali Press.
- Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Purwadi, A. (2004). Penyelesaian Sengketa Alternatif Pada Sengketa Konsumen. *Jurnal Perspektif*, 9(4). <http://dx.doi.org/10.30742/perspektif.v9i4.353>
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*.
- Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Jurnal Keadilan Progresif*, 3(1). Diambil dari <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/KP/article/view/71>
- Sumarsono, Oni. (2021). “Hambatan BPSK Jakarta Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen”. *Hasil Wawancara Pribadi*: tanggal 13 September 2021, Ketua BPSK Provinsi DKI Jakarta.
- Wulandari, A. S. R., & Tadjuddin, N. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.