

Kendala Yang Dihadapi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Nazwa Nurul Hamidah

Institut Darul Qur'an Jakarta

Korespondensi. author: nazwanurulhamidah@gmail.com

ABSTRACT

BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency) is an institution that serves as a forum to help resolve consumer disputes outside of court. The legal basis for the establishment of BPSK is Article 49 paragraph (1) of the Consumer Protection Act (UUPK) and Minister of Industry and Trade Decree Number 350/MPP/Kep/12/2001.

The purpose of establishing BPSK is to protect the rights of both consumers and business actors, ensuring they have legal certainty and access to information regarding their rights. In simple terms, BPSK aims to provide an easier, cost-free alternative for resolving consumer disputes compared to going through the court system.

The establishment of BPSK is a result of the implementation of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, the decisions issued by BPSK are often considered weak or not firm enough. This is evident in several of its decisions that were later overturned by the courts, particularly the Supreme Court. This situation affects the credibility and integrity of BPSK's rulings. It shows that BPSK faces several challenges in effectively resolving consumer disputes.

Keywords: BPSK, obstacles, consumer

ABSTRAK

BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) ialah menjadi wadah atau lembaga yang dapat membantu untuk menyelesaikan konsumen diluar pengadilan. Dasar Hukum pembentukan BPSK, adalah pasal 49 ayat (1) UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Adapun tujuan dari pembentukan lembaga BPSK ini ialah untuk melindungi hak-hak dari konsumen maupun pelaku usaha agar memiliki kekuatan hukum tetap dan informasi terkait hak konsumen maupun pelaku usaha atau secara mudahnya tujuan dibentuknya BPSK ini untuk meringankan sengketa yang dialami konsumen secara mudah dengan tidak dipungut biaya daripada penyelesaian masalah melalui jalur pengadilan. Lahirnya lembaga BPSK adalah hasil dari Implementasi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tetapi putusan yang dikeluarkan BPSK dirasa kurang tajam dan paten dalam membuat keputusan, hal ini dapat terlihat dalam beberapa putusannya yang ditolak oleh Pengadilan terutama Mahkamah Agung. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap integritas dari putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Dapat terlihat dari kasus tersebut bahwa didalam menyelesaikan sengketa konsumen BPSK memiliki kendala-kendala didalamnya.

Kata Kunci : BPSK, Kendala, Konsumen

PENDAHULUAN

Salah satu negara yang memiliki perkembangan dan pembangunan nasional yang cukup pesat, tentunya Indonesia termasuk kedalam salah satu dari negara tersebut. Tentunya dalam suatu pembangunan dan perkembangan dari sebuah negara, terutama Indonesia yang menganut sistem pancasila maka gagasan dari sebuah pembangunan dan perkembangan yang lahir di Indonesia ini merujuk pada

nilai-nilai yang terkandung didalam pedoman negara Indonesia yakni pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, seperti yang tercantum dan berbunyi pada bunyi sila ke-dua yakni kemanusiaan yang adil dan beradab dan tercantum juga pada bunyi sila ke 5 keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.

Tentunya efektivitas dari perkembangan dan pembangunan nasional ini berpengaruh pula dengan perekonomian yang terjadi di Indonesia, karena dengan begitu para pelaku ekonomi baik perorangan maupun lembaga akan mencari keuntungan melalui jalur perekonomian ini. Karena tumbuh kembang perekonomian yang pesat mengakibatkan banyaknya beredar produk maupun jasa di kalangan masyarakat terutama masyarakat Indonesia.

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian disebuah negara memiliki dampak positif maupun negatif. Dampak positifnya ialah tersedia produk dari barang atau jasa itu sendiri sehingga memudahkan konsumen untuk memilah-milih dari produk itu sendiri, kemajuan dari perkembangan informasi dan teknologi juga mendukung dampak positif dari pertumbuhan dan perkembangan dari sebuah negara, karena dengan kemajuan informasi dan teknologi mendukung semakin luasnya informasi atau ruang gerak transaksi baik barang maupun jasa sehingga dapat menjangkau hingga ke luar negeri.

Dibalik dampak positif dari pertumbuhan dan perkembangan perekonomian sebuah negara, tentunya didalamnya juga terdapat dampak negatif. Karena dengan semakin besar dan banyaknya minat konsumen untuk membeli atau menggunakan produk baik barang ataupun jasa yang diperjualbelikan oleh produsen atau pelaku usaha, mengakibatkan antara para pelaku usaha satu dengan para pelaku usaha yang lainnya akan bersaing untuk mempertahankan produk dagangannya, hal tersebut tanpa disadari oleh pelaku usaha dapat mengakibatkan kerugian yang akan ditimbulkan oleh konsumen. Dan kemajuan dibidang informasi dan teknologi selain membawa dampak positif dari pertumbuhan dan perkembangan perekonomian sebuah negara, juga memberikan dampak negatif, yaitu sering kali konsumen dijadikan objektivitas pemasaran dari para pelaku usaha dengan cara pengiklanan, promosi, cara penjualan dan penerapan janji-janji yang menggiurkan dari pelaku usaha agar mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dan lebih menguntungkan pihak pelaku usaha, dengan disadari maupun tanpa disadari hal itu dapat merugikan konsumen. Sehingga dengan seperti itu persaingan usaha yang ketat antar sesama pelaku usaha mengakibatkan praktik-praktik yang curang dan illegal yang merugikan konsumen, hal yang mengakibatkan konsumen dapat terperangkap oleh persaingan-persaingan tidak sehat yang dijanjikan atau diakibatkan oleh pelaku usaha, salah satunya karena rendahnya kesadaran dari hak-hak konsumen itu sendiri. Hal itu karena kurangnya pendidikan konsumen terhadap konsumen itu sendiri. Dengan kondisi seperti ini, kemudian tumbulah sebagai landasan untuk lembaga pemerintahan dan masyarakat dengan memiliki pemikiran yang sama untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui lembaga pembinaan dan pendidikan konsumen.

Dengan begitu, dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum tetap terhadap konsumen. Jika kita merujuk pada pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1946 disebutkan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Prinsip tersebut sangat relevan untuk diterapkan terhadap hak-hak konsumen sehingga tidak ada yang merasa dirugikan oleh satu pihak maupun sebaliknya. Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat, keselamatan, kepastian hukum seorang konsumen dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian dari konsumen itu sendiri. Tentunya dengan pertumbuhan dan perkembangan perkeromian yang semakin berkembang, tidak menutup kemungkinan terjadinya persaingan dan perselisihan diantara pelaku usaha dengan konsumen.

Sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu atau jalan tengah diantara diantara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa konsumen ialah dimana salah satu pihaknya harus ada pihak konsumen yang terlibat. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara, cara yang pertama dengan melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dan cara yang kedua dengan cara non litigasi atau diluar litigasi, seperti proses penyelesaian melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Tetapi jika melalui jalur pengadilan terdapat kelemahan didalamnya seperti prosesnya yang lebih lama daripada menggunakan jalur diluar pengadilan dan dalam harga yang relatif lebih mahal. Kelebihan jika menggunakan jalur diluar pengadilan ialah terletak pada prosesnya yang berjalan lebih cepat, serta tidak menitikberatkan kepada para pihak terkait masalah keuangan memberikan peluang besar untuk kedua belah pihak agar tercapainya sebuah kesepakatan tanpa didasari dengan faktor keuangan, prosesnya lebih tertutup jadi dapat dijamin kerahasiaan diantara para pihak yang bersengketa. Lahirnya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) inilah menjadi wadah atau lembaga yang dapat membantu untuk menyelesaikan konsumen diluar pengadilan.

Dasar Hukum pembentukan BPSK, adalah pasal 49 ayat (1) UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Adapun tujuan dari pembentukan lembaga BPSK ini ialah untuk melindungi hak-haki konsumen maupun pelaku usaha agar memiliki kekuatan hukum tetap dan informasi terkait hak konsumen maupun pelaku usaha atau secara mudahnya tujuan dibentuknya BPSK ini untuk meringankan sengketa yang dialami konsumen secara mudah dengan tidak dipungut biaya daripada penyelesaian masalah melalui jalur pengadilan.

Dengan menggunakan penyelesaian diluar pengadilan melalui lembaga BPSK tidak dipungut biaya dan tergolong cepat terhadap proses penyelesaian sengketanya, karena dengan hal itu banyak konsumen yang lebih tertarik untuk menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dengan uraian yang sudah dipaparkan, maka terdapat juga faktor-faktor yang menjadi alasan-alasan konsumen lebih memilih dan tertarik untuk menggunakan lembaga BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, diantaranya ialah:

1. Dengan prosedur tanpa biaya, cepat, dan terjamin rahasianya yang membuat BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) banyak dipilih oleh

konsumen. Jika kita merujuk pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), Sesuai yang tercantum dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Itulah yang membuat penyelesaian sengketa menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tidak dikenakan biaya.

2. Salah satu pihak antara konsumen atau pelaku usaha dapat melakukan gugatan tertulis tentang bagaimana terjadinya sengketa diantara kedua belah pihak kepada BPSK, Sehingga tidak perlu menunggu persetujuan dari kedua belah pihak terkait pemilihan BPSK untuk menyelesaikan sengketa diantara kedua belah pihak.
3. Dengan menggunakan metode BPSK, dapat memilih terkait metode penyelesaiannya, bisa dengan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang tentunya dengan metode ini penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak dijamin kerahasiaannya. Hal ini tentu sangat penting bagi konsumen dan pelaku usaha, karena jangkauan bisnis yang sudah meng global. Keuntungan yang didapatkan oleh pelaku usaha ialah tentunya *brand image* atau sebuah produk yang menjadi objek sengketa tidak akan tercemar dan di klaim buruk oleh masyarakat.

Keuntungan yang akan didapatkan dari sisi konsumen ialah, konsumen dapat melakukan tawar menawar ketika harus bernegosiasi untuk menyelesaikan sengketa.

Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memandang lembaga BPSK ini memiliki kedudukan yang seama atau sepadan dengan lembaga peradilan untuk menyelesaikan kasus sengketa. Sehingga BPSK memiliki tingkat yang sama dan sejajar dengan lembaga peradilan yang harus dihormati untuk setiap keputusannya. Tetapi dalam praktinya keputusan dari lembaga BPSK ini banyak yang disanggah dan tidak diterima oleh pengadilan khususnya Mahkamah Agung.

Karena dinilai putusan yang dikeluarkan BPSK melampaui kewenangan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dilansir dalam website Mahkamah Agung, mereka telah menganulir atau menolak putusan yang telah diputuskan oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Yang seharusnya BPSK ini ada di setiap daerah, tetapi ternyata terdapat banyak daerah di Indonesia yang belum terjangkau oleh lembaga BPSK sehingga sulit untuk menyelesaikan kasus sengketa konsumen melalui jalur diluar persidangan dan hal ini semakin membuat lembaga BPSK kurang mendapatkan perhatian dan pengawasan yang baik dari pemerintah.

BPSK ini yang seharusnya menjadi sandaran bagi para konsumen untuk mencari keadilan atas hak -haknya yang merasa diambil dan tidak diberikan semestinya oleh pelaku usaha, dirasa putusan yang dikeluarkan BPSK dirasa kurang tajam dan paten dalam membuat keputusan, hal ini dapat terlihat dalam beberapa putusannya yang ditolak oleh Pengadilan terutama Mahkamah Agung. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap integritas dari putusan yangg dikeluarkan oleh BPSK. Dapat terlihat dari kasus tersebut bahwa didalam menyelesaikan sengketa konsumen BPSK memiliki kendala-kendala didalamnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka permasalahan yang dapat diangkat adalah apa yang menjadi kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yang dimana pada metode ini lebih menggunakan pendekatan analisis dan bersifat subjektif. Untuk mendapatkan data menggunakan metode ini dibutuhkan partisipan sebagai gambaran untuk data yang ingin didapatkan, adapun dapat dilakukan dengan cara observasi langsung, eksperimen, wawancara langsung kepada subjek atau objek yang dituju dan menyebarkan angket atau kuisisioner yang dapat diisi oleh partisipan agar memperkuat data dari penelitian ini.

Selain menggunakan metode kuantitatif, pada penelitian ini juga diterapkan penelitian hukum normatif. Konsep dalam penelitian hukum normatif adalah dengan mempelajari hukum kemudian mengkonseptualisasikan melalui norma atau aturan yang berlaku di masyarakat.

PEMBAHASAN

1. Dasar Hukum Dibentuknya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Dasar hukum dibentuknya lembaga BPSK tercantum dalam pasal 49 ayat 1 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). dan Kepmenperindag Nomor 350/IMPPIKep/12/2001. Yang mana didalam peraturan tersebut disebutkan bahwa BPSK harus ada di setiap kota atau kabupaten. BPSK diresmikan pertama kali pada tahun 2001 dengan nomor keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001. Kemudian selanjutnya dalam peraturan yang dikeluarkan oleh Keppres No 9 Tahun 2001 yang dituang dalam pasal 90, tidak dipungut biaya apapun dalam melaksanakan tugas BPSK, karena sebab biaya tersebut sudah ditanggung oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

2. Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Diterbitkan dan diberlakukan Undang-Undang di Indonesia tentunya hal ini tidak terlepas, agar semua hal atau kegiatan yang terjadi didalam sebuah negara mempunyai hukum, peraturan dan ketentuannya sendiri, sehingga tidak mengganggu tatanan kehidupan bernegara. Seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tercantum didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Untuk mengatur hak-hak yang berkaitan dengan konsumen, sehingga hal tersebut tidak merugikan konsumen itu sendiri.

BPSK memiliki tugas dan fungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa diantara pelaku usaha dan konsumen, Anggota BPSK terdiri dari pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. BPSK hanya dapat diangkat dan diberhentikan oleh menteri perindustrian dan menteri perdagangan.

Menurut pasal 15 ayat 1 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang dari seorang Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen, untuk konsumen yang dirugikan yang ingin permasalahannya dibantu diselesaikan oleh BPSK maka caranya dengan kuasa yang ditunjuk atau keluarga yang ditunjuk untuk mewakili wajib datang ke lembaga BPSK guna mengajukan gugatan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan, sesuai dengan prosedur dan melalui kesekretariatan pada lembaga BPSK.

Tugas dan wewenang BPSK tidak hanya menyelesaikan perkara sengketa saja, tetapi adapun hal-hal lainnya yang dapat diselesaikan oleh BPSK yaitu:

- a. Melakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi tentang perlindungan hukum konsumen
- c. Melaporkan kepada penyidik umum jika menemukan hal hal yang melanggar dari UUPK (Undang Undang Perlindungan Konsumen)
- d. Menerima aduan atau keluhan dari konsumen baik secara langsung maupun melalui perantar tentang apa yang merasa dirugikan diantara mereka.
- e. Terjun langsung untuk melihat dan memeriksa secara langsung terhadap sengketa perlindungan konsumen atau sengketa yang diajukan.
- f. Meminta kepada pelaku usaha yang dirasa melakukan pelanggaran terhadap konsumen untuk menyelesaikan perkara diantara keduanya.
- g. Menghadirkan para saksi atau ahli dari pihak yang melakukan pelanggaran sengketa konsumen
- h. Meminta bantuan penyidik untuk memanggil saksi, ahli atau pihak yang berpekar jika tidak mau memnuhi panggilan dari BPSK
- i. Memeriksa kembali data data atau dokumen atau alat bukti yang lain yang akan dijadikan sebagai penyelidikan atau pemeriksaan
- j. Memeriksa untuk memutuskan atau menetapkan ada atau tidaknya kerugian yang ditanggung oleh konsumen
- k. Memberikan putusan kepada pihak yang berpekar
- l. Menjatuhkan sanksi administratif terhadap pihak yang melanggar UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

Didalam pasal 23 Undang Undang Perlindungan Konsumen dicantumkan, jika pelaku tidak korperatif didalam melaksanakan tanggung jawab atau mengingkari untuk ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen boleh untuk melakukan gugatan terhadap pelaku usaha dan melaporkannya kepada BPSK atau mengajukan gugatan ke pengadilan tempat konsumen bertinggal.

Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan bermacam cara, seperti halnya dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Hal tersebut diberikan penuh untuk konsumen yang memilihnya ingin menggunakan cara penyelesaian melalui jalur seperti apa. Jika para pihak sudah memilih dan memutuskan untuk memilih salah satu jalur penyelesaiannya. Lalu dikemudian ternyata dalam proses penyelesaiannya gagal, maka kedua belah pihak atau majelis BPSK dilarang untuk melanjutkan proses penyelesaian dengan cara yang lain. Oleh sebab itu, jika dalam proses penyelesaian gagal maka akan dilanjut dengan proses penyelesaian di peradilan umum.

Agar terciptanya sebuah putusan penyelesaian sengketa konsumen yang cepat

pada prosesnya, maka Undang Undang Perlindungan Konsumen memberikan batasan kepada BPSK, Setelah gugatan sengketa konsumen diterima, BPSK wajib mengeluarkan putusan hanya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Dengan proses penyelesaian sengketa konsumen yang singkat sangat menguntungkan konsumen, untuk menghindari biaya administratif yang melonjak. Hal ini juga menguntungkan untuk pelaku usaha karna faktor persaingan bisnis dan waktu, jadi mereka akan sangat diuntungkan jika proses penyelesaian sengketa konsumen diputuskan secara cepat.

Selain itu, kewenangan BPSK untuk menangani permasalahan sengketa konsumen hanya mencakup pelanggaran pasal 19 ayat 2, pasal 20, pasal 25, dan pasal 26. Sanksi yang dijatuhkan juga hanya sanksi administratif. Untuk pelanggaran pelanggaran yang termasuk pelanggaran pidana maka kasus tersebut akan diserahkan sepenuhnya kepada peradilan.

3. Kendala Yang Dihadapi BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Hadirnya sebuah pengadilan merupakan salah satu ciri negara hukum, yang dimana dengan hadirnya pengadilan tersebut perselisihan yang terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen diharapkan dapat diselesaikan dengan baik melalui jalur pengadilan. Tetapi dengan tumbuh kembang hukum yang fleksibel, perselisihan juga dapat diselesaikan diluar pengadilan atau jalur non litigasi. Kelebihan yang dirasakan jika memilih jalur non litigasi ialah perselisihan yang timbul diantara pelaku usaha dan konsumen akan lebih terjaga kerahasiaannya dikarenakan, dengan melalui jalur non litigasi lebih mengutamakan pendekatan diantara kedua belah pihak dan berusaha mencari jalan tengah diantara kedua belah pihak, sehingga terciptanya "*win win solution*" diantara kedua belah pihak yang berselisih.

Seperti yang dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kemudian lebih spesifik materinya dapat dilihat pada Undang-Undang Dasar Pasal 27, Pasal 28D Ayat 1, dan pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Diharapkan hadirnya Undang Undang Perlindungan Hukum dapat menjadi wadah atau payung hukum untuk melihat ada atau tidaknya pelanggaran-pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dapat menjadi solusi dalam penyelesaian perselisihan yang ada sebagai lembaga pelaksana dari Undang-Undang tersebut. Tetapi, dalam realita yang terjadi, didalam penerapan hukumnya masih ditemukan kebingungan yang terjadi antara pihak yang terlibat.

Hal ini disebabkan karena pada pelaksanaan ketentuan hukumnya terkadang tidak sejalan atau tidak sesuai dengan apa yang sudah tercantum dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen), adanya pasal yang berlawanan antara satu dengan yang lain, ataupun adanya perbedaan putusan yang dikeluarkan pengadilan dan lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Selain itu, waktu BPSK dalam menyelesaikan sebuah permasalahan biasanya melampaui dari waktu yang sudah ditentukan oleh Undang-Undang.

Selain dari pada itu, kewenangan BPSK dalam menyelesaikan perkara

sengketa konsumen hanya sebatas mediator yang hanya sebagai penanya kepada pihak pelaku usaha dan konsumen terakut dengan permasalahan sengketa terkait perlindungan konsumen, tentu saja kewenangan tersebut menjadi salah satu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya BPSK dalam membuat keputusan. Disamping itu, hal yang menjadi kendala BPSK dalam memutuskan sebuah putusan atau menyelesaikan sengketa konsumen, juga didasari karena BPSK bukan merupakan bagian dari kekuasaan kehakiman dan lembaga pengadilan. Oleh karena itu, BPSK tidak mempunyai hukum yang kuat dalam putusan yang dikeluarkannya untuk melakukan eksekusi. Terkecuali para pelaku usaha dan konsumen itu sendiri yang mempunyai kesadaran diri untuk mengikuti putusan atau aturan yang dikeluarkan oleh BPSK. Selain alasan yang diatas, ditemukan hal-hal yang menghambat BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen ialah diantaranya:

a. Kendala Yang Disebabkan Oleh Kelembagaan/Institusi

Pada kenyatannya, masih ditemukan beberapa argumentasi atau pendapat bahwa BPSK tidak menjalankan sepenuhnya fungsi yudisial didalam kelembagaanya. Jika dilihat secara struktural, BPSK termasuk lembaga yang masih dibawah naungan dari Departemen Perdagangan, yang mana dalam menjalankan tugasnya masih terikat dengan kewenangan eksekutif (dalam kewenangan eksekutif, BPSK termasuk kedalam salah satu lembaga yang berasal dari lembaga pemerintah nonkementerian) yang mengakibatkan kewenangan tersebut berbenturan dengan fungsi yudisial itu sendiri.

Didalam Undang-Undang yang tertera pada Nomor 8 Tahun 1999, didalamnya diatur bahwa kewenangan dari BPSK itu sendiri hanya sebagai lembaga yang memeriksa dan memutus tetapi tidak diiringi dengan instrumen yang mendukung untuk pelaksanaan keputusannya. Oleh karenanya, ditemukan beberapa sengketa konsumen yang dialami anatar pelaku usaha dan konsumen, mereka merasa kurang puas dengan putusan yang diputus oleh BPSK, sehingga mereka mengajukan gugatannya kembali di Pengadilan Negeri setempat dan tidak jarang pula lembaga BPSK yang menjadi objek dari gugatan tersebut.

b. Kendala Yang Disebabkan Pendanaan

Karena pada hakikatnya, biaya operasional dari administrasi BPSK ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan terkadang untuk beberapa lokasi daerah yang dirasa minim untuk biaya APBD. Tentunya hal tersebut mempengaruhi kinerja dari BPSK itu sendiri.

c. Kendala Yang Disebabkan Sumber Daya Manusia

Anggota BPSK terdiri dari 3 lapisan yaitu, pemerintahan, pelaku usaha, dan konsumen. Anggota BPSK diharuskan yang memiliki latar belakang pendidikan hukum, karena kinerja dari BPSK itu sendiri adalah untuk menjalankan fungsi peradilan, tetapi dalam realita yang berjalan dalam pemilihan anggota BPSK kerap terjadi penyimpangan, dikarenakan dalam proses pengangkatan anggotanya lebih diutamakan memilih unsur

konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Sehingga sering dijumpai anggota-anggota BPSK yang kurang menguasai terkait sengketa materi atau seluk-beluk pelaku usaha dengan konsumen.

Sebagai salah satu contohnya, anggota BPSK yang berasal dari perwakilan institui pemerintahan, kerap sekali mereka sudah terbiasa dengan kinerja didalam sebuah birokrasi pemerintahan, struktur antara atasan dan bawahan yang terjadi di lembaga pemerintahan yang terkadang struktur dan kebiasaan tersebut terbawa sampai ke dalam lembaga BPSK, yang mana perilaku tersebut berpotensi sebagai salah satu faktor yang menghambat kinerja dari BPSK itu sendiri sebagai lembaga yang independen.

Karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mengoptimalkan kinerja BPSK tersebut, karena sebegitu sebuah lembaga jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkompetensi di bidangnya, maka eksistensi dari sebuah lembaga tersebut pun akan berpengaruh.

d. Kendala Yang Disebabkan Peraturan

Hadirnya sebuah Undang-Undang seharusnya dapat menjadi tameng atau wadah bagi masyarakat yang sedang mencari keadilan, hal tersebut tidak luput dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang seharusnya menjadi wadah bagi masyarakat atau bagi para konsumen dengan para pelaku usaha untuk mencari keadilan serta menjadi solusi atas sengketa yang mereka rasakan.

Dengan hadirnya lembaga BPSK diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat, sederhana, dan dengan biaya yang murah. Tetapi karena ada beberapa ketentuan yang tidak sesuai dengan mana semestinya, hal itu membuat penyelesaian sengketa konsumen pun menjadi terhambat dan terganggu, dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kurangnya penjelasan tentang teknik dan pedoman terhadap BPSK tersebut. Tak jarang pula ditemukan antara pasal satu dengan pasal yang lainnya saling bertentangan, sehingga munculnya ketidakpastian dan kerancuan dalam menentukan sebuah hukum. Hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya kekonsistenan dalam beracara di BPSK.

e. Kendala Yang Disebabkan Kurangnya Sosialisasi Terhadap Masyarakat

Sering terjadi persengketaan konsumen yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen atau konsumen yang merasa hak nya dirugikan karena kurangnya pengetahuan tentang hak hak konsumen itu sendiri dan bagaimana seharusnya hubungan yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen. Faktor lain yang menentukan tingkat rendahnya hukum dan kesadaran masyarakat ialah karena masyarakat indonesia itu sendiri yang lebih cenderung ingin hidup yang harmoni dan *permissive* (serba memperbolehkan dan mengizinkan untuk semua hal).

Yang terkadang jika kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen itu

kecil, maka mereka akan membiarkannya, hal itu salah satu perilaku konsumen yang enggan untuk menuntut atas hak-haknya. Dengan begitu, rendahnya konsumen dalam mempercayai terhadap lembaga perlindungan konsumen dan timbulnya sikap *permissive* diantara individual membuat kurangnya kesadaran antar pihak.

f. Kendala Yang Disebabkan Akibat Kurangnya pemahaman dari Badan Peradilan terhadap Perlindungan Konsumen

Hal ini dapat dilihat dari kurangnya dukungan dan diakui lembaga BPSK oleh lembaga peradilan, putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak adaya keseragaman dengan putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri yang merujuk pada undang-undang HIR/RBG. Hal lainnya juga ketika BPSK sudah mengajukan tingkat kasasi ke Mahkamah Agung, tetapi ternyata Mahkamah Agung tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dengan adanya beberapa kendala yang terjadi, terutama adanya pertentangan antara perundang-undangan yang lain terutama terkait dengan masalah peradilan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan kesimpulan sebagai berikut: Dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang- Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk memberikan wadah dan memberi informasi tentang hak-hak untuk konsumen agar tidak merasa dirugikan. Disamping itu, hadirnya undang undang perlindungan konsumen untuk meningkatkan harkat, martabat, serta memberikan kepastian hukum dari pihak konsumen itu sendiri serta meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian dari konsumen tersebut.

Salah satu alasan konsumen memilih jalur diluar pengadilan atau non litigasi ialah dinilai proses hukumnya dinilai lebih cepat, membuka peluang yang lebih besar bagi pelaku usaha dan konsumen guna mencapai sebuah kesepakatan tanpa didasari dengan faktor keuangan, serta proses yang relatif tertutup, sehingga aman untuk bisnis antara kedua belah pihak. Dasar hukum pembentukan BPSK tercantum dalam pasal 49 ayat 1 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). dan Kepmenperindag Nomor 350IMPPIKep/1212001.

Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan bermacam cara, seperti halnya dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Disamping itu, tentunya BPSK memiliki kendala-kendala dalam menyelesaikan sengketa konsumen, seperti halnya kendala yang disebabkan oleh kelembagaan, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan, kurangnya sosialisasi untuk masyarakat dan Kurangnya pemahaman dari Badan Peradilan terhadap Perlindungan Konsumen. Tentunya kendala yang disebabkan dari dalam maupun dari luar institusi tersebut mempengaruhi eksistensi dari BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) itu sendiri.

Untuk menanggulangi dan meminimalisirkan hal-hal yang menghambat

BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sebaiknya dilakukan perbaikan atas kekurangan kekurangan atau kinerja yang dirasa belum maksimal agar tidak terjadinya timpang tindih atau bertolak belakang antara undang undang satu dengan yang lain, agar terciptanya keseragaman antara putusan yang diputus oleh pengadilan negeri dan BPSK itu sendiri, serta diutamakan keanggotaan dari BPSK itu sendiri yang berasal dari calon-calon anggota yang mengerti tentang hukum, karena posisi BPSK itu sendiri berada di ranah pengadilan, dan masyarakat yang mau mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Samosir, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”, Jurnal Hukum Legal Standing, vol. 2 No.2 September 2018, Diunduh pada 25 Juni 2023.
- Astuti, Hesti Dwi. “*Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”. Jurnal Hukum Mimbar Justitia. Desember 2015, Fakultas Hukum Universitas Suryakencana. Diunduh pada 19 Juni 2023.
- Atuti, Hesti Dwi, “*Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”, Jurnal Mimbar Justitia, vol. I No.02, Juli-Desember 2015, Fakultas Hukum Universitas SuryaKencana, Diunduh pada 24 Juni 2023
- Kepmenperindag No. 30 IIMPP/Kepll 012001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK.
- Kurniawan, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Indonesia*”, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Tahun ke- 41 No. 3, September 2011, Fakultas Hukum Universitas Mataram, Diunduh pada 22 Juni 2023.
- Kurniawan, “*Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”, Jurnal Dinamika Hukum, vol. 12 No. 1, 1 Januari 2012, Diunduh pada 25 Juni 2023.
- Pardamean Harahap, “*Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif*”, LexJurnalica, Vol.15 No.2, Agustus 2018, Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul Jakarta, Diunduh pada 21 Juni 2023.
- Sitepu, Rida Ista dan Hana Muhammad, “*Efektifitas Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*”, Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia, vol.3 No.2, Universitas Nusa Putra Sukabumi, Diunduh pada 21 Juni 2023.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.