

PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA (BPSK) KOTA BANJARMASIN

KONSUMEN

Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto
Program Studi PPKn FKIP Universitas Lambung Mangkurat

ABSTRACT

Hardianto, 2014. Role of Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) Banjarmasin. Thesis Program Pancasila and Citizenship Education Study, Department of Social Sciences Education Guidance and Counseling University Mangkurat. Preceptor (I) Zainul Akhyar, (II) Harpani Matnuh

Consumer Dispute Settlement Board is a Board / Independent Institute, a public body which has the role, duties and responsibilities include implementing and penyelesaian handling consumer disputes Conciliation, Mediation and Arbitration, provide consumer protection consultation, to supervise the inclusion of standard clauses, reported to general investigators, receive complaints both written and unwritten, calling businesses are alleged to have committed a violation, call and produce witnesses and administrativ sanctions against businesses that violate. The method used in this study is a qualitative approach, to determine the source of the data used purposive sampling technique. Data was collected through observation, semi-structured interviews, and dokumentasi. Data analysis was done by reducing the data, presentation of data, and draw conclusions.

The results showed (1) the role of BPSK in resolving consumer disputes out of Court by using the method of settlement in mediation, conciliation and arbitration. Disputes that go on in 2012/2014 to BPSK Banjarmasin as many as 31 cases, mediation settlement form more among others, namely 11 cases. (2) Law BPSK decision against the perpetrators to the dispute in accordance with the result of collective deliberation or decision of the panel BPSK binding and ends, and can't be contested or appealed.

Based on these results, it can be suggested that the presence of BPSK terkait for this community Banjarmasin not too familiar with BPSK. BPSK should socialize more about where BPSK in Banjarmasin. Every community and consumers as connoisseurs, user and / users of goods and / services can complain and disappointment to the goods / services to BPSK, before the State to court.

Keywords: *role, consumer dispute resolution*

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan GBHN tahun 1999, nampak jelas bahwa penyelenggaraan negara telah menetapkan, perlindungan terhadap hak-hak konsumen merupakan bagian yang perlu mendapat perhatian dalam usaha pembangunan nasional, terutama pembangunan disektor perekonomian. Perlindungan konsumen merupakan hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang-

undangan di Indonesia. Perlindungan konsumen telah meletakkan konsumen dalam posisi terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Pada umumnya pelaku usaha berlindung di balik perjanjian baku yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak. Tidak adanya alternatif yang diambil oleh konsumen telah menjadi satu rahasia umum dalam dunia industri usaha di Indonesia.(Shidarta, 2006)

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU-PK) telah

disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan telah berlaku secara efektif pada tanggal 20 April 2000. Lahirnya UU-PK tersebut dilatar belakangi oleh adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung dengan

kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

BPSK adalah merupakan suatu Badan/Lembaga *independent*, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar. (UU No. 8/1999).

Disisi lain, kemajuan dan kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin masih rendah sehingga terjadi tidak keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidak seimbangan dimaksud diperberat dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun mengiklankan. Perlindungan konsumen pada hakekatnya adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum.

Diharapkan diberlakukannya UU-PK para pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya menempatkan konsumen tidak semata-mata menjadi target pasar, tetapi merupakan jaminan pasar dalam jangka panjang, yang pada gilirannya perlindungan konsumen dapat dan merebut pasar dalam era globalisasi.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, menurut Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya, mengajukan permohonan

melalui Sekretariat BPSK yang berisi secara benar dan lengkap, tentang:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri.
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Barang dan /atau jasa yang diadukan.
4. Bukti perolehan (Bon, Faktur, Kuitansi dan dokumen bukti lain).
5. Keterangan tempat, waktu dan tdiperoleh barang dan/atau jasa.
6. Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen ini, Sekretariat BPSK akan memberikan bukti tanda terima permohonan.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah merupakan suatu Badan/Lembaga *independent*, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar. (UU No. 8/1999).

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum” Demikian bunyi pasal 45 ayat 1 UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar

pengadilan dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK. Maka tidaklah berlebihan apabila dikatakan BPSK adalah badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif dibidang perlindungan konsumen.

BPSK Kota Banjarmasin ini adalah merupakan amanat dari UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian dipertegas oleh KEPRES nomor 32 tahun 2008 tentang pembentukan BPSK di 8 Kabupaten/Kota yang salah satunya adalah Kota Banjarmasin.

BPSK Kota Banjarmasin yang kelahirannya dibentuk oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, telah dirintis sejak ditetapkannya UU No. 8 tahun 1999. Namun demikian badan ini baru bisa terbentuk dan dilantik pada tanggal 12 Januari 2012 oleh Bapak Walikota Banjarmasin, dengan fungsi utama yakni menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

2. Peranan BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum, BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak (UU. No 8/1999)

Terkait peranan sebagai lembaga yang memiliki fungsi untuk melindungi konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam ketentuan Pasal 52 tugas dan wewenang BPSK adalah:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui 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 dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
14. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

(Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

3. Sengketa Konsumen

Pengertian Konsumen menurut UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Shidarta. 2006)

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2000 : 37) berpendapat bahwa: Pentingnya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena mengenai proses sampai hasil produksi barang atau jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Sistem perlindungan konsumen tidak dapat hanya memanfaatkan perangkat hukum nasional dalam jaringan kerjasama antar negara. Hal ini sangat penting mengingat pihak yang berkepentingan dalam era perdagangan bebas saat ini makin luas dan terbuka serta makin bervariasi, yaitu antar negara asosiasi produsen sejenis, antar kawasan ekonomi dan bahkan antar pihak-pihak yang mempunyai pengaruh untuk produk tertentu dalam rangka memperebutkan pasar.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI UUPK.

2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK (Yusuf Shofie, 2003:12)

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian sengketa konsumen dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan menggunakan metode penafsiran.

Pertama, batasan konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK. Berikut dikutipkan keduanya :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” (Pasal 1 butir 2 UUPK).

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” (Pasal 1 butir 2 UUPK).

Kedua, batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disitu, yaitu:

1. Setiap orang atau individu.
2. Badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum.

Selengkapnya pasal tersebut berbunyi: “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Jadi sengketa sesama pelaku usaha bukanlah

sengketa konsumen, karenanya ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat digunakan pelaku usaha (*Ibid.* hal. 13, 16)

4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan. (Aris setiawan, 2008)

Menurut UU No.8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Secara singkat/ garis besarnya sebagai berikut:

1. melalui metode mediasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.
2. melalui metode arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan

para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.

3. melalui metode konsiliasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

5. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dasar hukum pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah UU No. 8 Tahun 1999. Pasal 49 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Susanti Adi Nugroho. *Op. cit.* hal. 75). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dihadirkan sebagai lembaga yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen dalam bentuk-bentuk yang bersifat sengketa di luar pengadilan. Dalam rangka memenuhi maksud Pasal 49 ayat (1) UUPK, dibentuk beberapa BPSK di beberapa kota besar di Indonesia.

Di samping itu, apabila dilihat dari hubungan antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan/sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di Pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilanpun tidak akomodatif untuk menampung

sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Berdasarkan Pasal 45 UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (N. H. T. Siahaan. *Op. cit.* hal. 126)

6. Kelembagaan, Kedudukan, Keanggotaan, Struktur, dan Pendanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Institusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk di setiap Daerah Kota dan/atau Daerah Kabupaten berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. UUPK masih menyebutkan Daerah Tingkat II (Dati II). Penyebutan ini sudah tidak digunakan lagi setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 (Yusuf Shofie. *Op. cit.* hal. 27-28)

Menurut Pasal 49 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), adapun keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu:

1. Unsur pemerintah (3 orang - 5 orang)
2. Unsur konsumen (3 orang - 5 orang)
3. Unsur pelaku usaha (3 orang - 5 orang)

Adapun pengangkatan dan pemberhentian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menperindag). Untuk dapat diangkat sebagai anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus dipenuhi persyaratan sebagai berikut (Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen) atau disebut juga dengan syarat umum yaitu:

1. Warga negara Republik Indonesia
2. Berbadan sehat
3. Berkelakuan baik
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun (Yusuf Sofie. *Op. cit.* hal. 29)

Pasal 12 SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 Tentang Pengangkatan, Pemberhentian, Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyebutkan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga dapat diberhentikan apabila:

1. Melakukan perbuatan yang menyimpang dari tugas dan wewenang BPSK.
2. Melanggar peraturan di bidang perlindungan konsumen.
3. Merugikan konsumen atau pelaku usaha.
4. Melakukan perbuatan tercela.
5. Melanggar sumpah atau janji.
6. Dihukum penjara karena melakukan tindak pidana.

Adapun biaya pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), (Pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001) (Yusuf Sophie. *Op.cit.* hal. 30).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berifat deskriptif. Menurut Bogdan dan Biklen (Wahyu, 2009:6) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, prosedur penelitian akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau gambar, sehingga tidak

menekankan pada angka. Peneliti berusaha mendeskripsikan atau melukiskan dengan mendalam tentang keadaan yang diteliti, dalam penelitian ini yang akan diamati adalah peranan BPSK Kota Banjarmasin dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini agar data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna. Sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Penggunaan metode kualitatif ini bukan karena metode ini lebih mudah, tetapi memang permasalahan penelitian lebih tepat dicari jawabannya dengan metode kualitatif. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif akan lebih mudah apabila berhubungan langsung dengan kenyataan yang tidak terkonsep sebelumnya tentang keadaan dilapangan dan data yang diperoleh dapat berkembang seiring dengan proses penelitian berlangsung. Pendekatan kualitatif lebih peka dan dapat menyesuaikan dengan berbagai penajaman pengaruh bersama maupun terhadap pola-pola nilai yang dihadapi selama penelitian berlangsung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peranan BPSK Kota Banjarmasin dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan

Berbagai macam keluhan dari pihak konsumen terhadap barang dan/jasa yang telah diberikan pihak produsen, maka dibuatlah suatu badan untuk perlindungan dan menjaga hak konsumen tersebut. BPSK berperan sebagai sebuah wadah dan tempat pengaduan sebuah kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen untuk produsen, adapun syarat atas pengaduan dari pihak konsumen yaitu pihak konsumen yang merasa dirugikan bisa datang langsung kepada pihak BPSK dengan mengisi formulir lengkap dan benar, yang bersangkutan adalah konsumen pengguna barang yang

tersebut, bukti dari TKP, bon atau faktur maupun kwitansi dan gambar-gambar. Syarat-syarat itu sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, menurut Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya, mengajukan permohonan melalui Sekretariat BPSK yang berisi secara benar dan lengkap, tentang:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri.
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Barang dan /atau jasa yang diadukan.
4. Bukti perolehan (Bon, Faktur, Kuitansi dan dokumen bukti lain).
5. Keterangan tempat, waktu dan tdiperoleh barang dan/atau jasa.
6. Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Konsumen yang telah mengajukan permohonan sengketa selanjutnya memenuhi syarat sesuai perundang-undangan diatas, setelah semua data sudah lengkap dan berkas sudah dipenuhi pihak konsumen. Majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak, dan memberikan pilihan penyelesaian dengan menggunakan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Bentuk penyelesaian itu sudah sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 pada 52, yaitu "melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi".

Metode penyelesaian yang diberikan BPSK yaitu melalui metode penyelesaian dengan mediasi, konsiliasi dan arbitrase sudah sesuai dengan paraturan perundang-undangan yaitu menurut UU No.8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau

lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Secara singkat/ garis besarnya sebagai berikut:

1. melalui metode mediasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.
2. melalui metode arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.
3. melalui metode konsiliasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

Tabel 4.1

Data Yang Masuk BPSK Kota Banjarmasin

Media si	Diselesaikan Dengan Cara		Berkas Tidak Lengkap	Bukan Wewe nang BPSK
	Konsilia si	Arbitra se		
11	8	0	3	2

1. Memilih jalur hukum lain : 1
2. Menyelesaikan diluar BPSK : 3
3. Dalam proses penyelesaian : 3

2. Implikasi Hukum Putusan BPSK Terhadap Para Pelaku Yang Bersengketa

Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini. Dan diperkuat dengan pernyataan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku (Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. cit.* hal. 126)

Semua bentuk putusan dan sanksi dari pihak majelis merupakan suatu putusan yang bersifat final dan tidak ada lagi pengajuan banding, kerna putusan itu sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Putusan dilengkapi dan disetujui oleh kedua belah pihak, diadakan perjanjian yang telah diketik dan ditanda tangani

pada kertas bermaterai dan dimasukkan dan disimpan pada arsip majelis BPSK.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a) Peranan BPSK Kota Banjarmasin dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan

BPSK Kota Banjarmasin selaku badan yang menangani penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen dapat dikata baik, hal ini disebabkan berdasarkan hasil penelitian menunjukan pada tahun 2012 sebanyak 6 (enam) pengaduan, dan ditahun 2013 sebanyak 15 (lima belas) pengaduan dan pada tahun 2014 sebanyak 10 (sepuluh) kasus pengaduan. Dari semua pengaduan konsumen terhadap pihak produsen seluruhnya berjumlah 31 (tiga puluh satu) kasus yang masuk BPSK Kota Banjarmasin, sengketa yang masuk telah diselesaikan dalam bentuk :

- a) Mediasi : 11 (sebelas) kasus
- b) Konsiliasi : 8 (delapan) kasus
- c) Arbiterasi : 0

Dari semua putusan yang telah disepakati atau diputuskan ternyata seluruhnya berhasil diterima oleh kedua belah pihak. Dari semua bentuk penyelesaian, diantaranya terdapat :

- a) Berkas tidak lengkap : 3 kasus
- b) Bukan wewenang BPSK : 2 kasus
- c) Memilih jalur hukum lain : 1 kasus
- d) Menyelesaikan diluar BPSK : 3 kasus
- e) Dalam proses penyelesaian : 3 kasus

Semua putusan yang telah diberikan dan disepakati, sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

- b) Implikasi hukum putusan BPSK terhadap para pelaku yang bersengketa.

Putusan dari majelis BPSK sebagai alat bukti yang autentik bagi para pihak bahwa sengketa para pelaku usaha dan konsumen sudah dinyatakan selesai pada BPSK berdasarkan UU No. 8 tahun 1999.

Sebagai alat atau dasar digunakannya untuk pengajuan keberatan pada pengadilan negeri, apabila ada suatu keberatan dari salah satu pihak yang bersengketa.

2. Saran

1. Bagi Konsumen dan pelaku usaha, hendaknya pihak yang bersengketa mematuhi putusan dari majelis BPSK, maupun kesepakatan dan musyawarah bersama. Konsumen mempunyai BPSK yang bisa membantu agar haknya sebagai pengguna dapat tercapai dengan baik dan sesuai dengan keinginan, diharapkan konsumen bisa bekerja sama dengan BPSK dalam menciptakan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.
2. Bagi BPSK, hendaknya BPSK bisa lebih bekerja dalam mensosialisasikan keberadaannya di Kota Banjarmasin,

BPSK diharapkan bisa mengadakan seminar-seminar tentang pentingnya BPSK kepada masyarakat banyak dan pengusaha serta mahasiswa. BPSK diharapkan bisa lebih memberi perhatian khususnya bagi para konsumen selaku penikmat dan pengguna barang dan atau jasa, membantu masyarakat dalam memberi pengetahuan tentang barang dan/jasa yang baik untuk dipakai, digunakan maupun dikonsumsi.

3. Bagi Masyarakat Umum, menyelesaikan sengketa sebaiknya melalui BPSK tidak kepengadilan, karena membutuhkan biaya yang besar. Sedangkan melalui BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa konsumen yang sederhana, cepat dan biayanya ringan serta untuk

bisa lebih mengefektifkan tugas serta peran dari BPSK tersebut.

4. Bagi Pemerintah Daerah, diharapkan bisa lebih memberi perhatian khusus dari pemerintah untuk BPSK. Peningkatan anggaran APBD untuk BPSK dan melakukan pengawasan atas kinerja BPSK.
5. Bagi Prodi PKn, diharapkan Mahasiswa/i PKn bisa bekerja sama dengan BPSK dalam meningkatkan kesadaran hukum baik pihak konsumen maupun produsen. Mempelajari peran dan tugas serta wewenang BPSK. Membantu mensosialisasikan keberadaan BPSK bagi masyarakat banyak.
6. Bagi Peneliti Lain, diharapkan bisa ditidaki lanjut dalam meningkatkan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hakim GN, *Politik Hukum Indonesia*, Jakarta: Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Indonesia, 1988
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (online) (<http://D:/my SKRIPSI/baruu/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm>, diakses 28 mei 2014)
- Dedi Harianto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan" *Disertasi*, (Universitas Sumatera Utara, 2007)

Gunawan Wijaya Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. (Bandung: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000)

Husni Syawali, dkk, *Hukum perlindungan Konsumen*, (Bandung: PENERBIT MAJU MUNDUR, 2000)

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, FH UI.2004 (Online) ([http://puryanto.Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen \(BPSK\)Sebagai Alternatif Upaya menegakan Hak Konsumen di Indonesia, diakses 28 mei 2014](http://puryanto.Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)Sebagai Alternatif Upaya menegakan Hak Konsumen di Indonesia, diakses 28 mei 2014))

Ibid, (Online) ([http://puryanto.Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen \(BPSK\)Sebagai Alternatif Upaya menegakan Hak Konsumen di Indonesia, diakses 28 mei 2014](http://puryanto.Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)Sebagai Alternatif Upaya menegakan Hak Konsumen di Indonesia, diakses 28 mei 2014))

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Penerbit Pantai Rei, 2005)

- Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait*, (Bandung: NUANSA AULIA, 2005)
- Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Prenada Media Group: Jakarta
- Setiawan, *Produsen atau Konsumen: Siapa Dilindungi Hukum*, Jakarta, 27 Juni 1992
- Shidarta, *Hukum Peerlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Revisi 2006
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Program Studi Pendidikan Sosiologi dan PKN FKIP Universitas Lambung Mangkurat, 2009. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Banjarmasin: Prodi Pendidikan Sosiologi dan PKN FKIP UNLAM
- Wahyu, 2007. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Banjarmasin : FKIP UNLAM.
- Wahyu. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif* (2). Pascasarjana Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Pascasarjana Magister Administrasi Publik UNLAM Banjarmasin. Tidak diterbitkan
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003).