



Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Riris Nisantika¹, Ni Luh Putu Egi Santika Maharani²

¹ Universitas Pendidikan Ganesha. E-mail : ririsnisantika77@gmail.com

² Universitas Pendidikan Ganesha. E-mail : egisantikam@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 1 Januari 2021

Diterima: 2 Feb 2021

Terbit: 1 Maret 2021

Keywords:

Dispute

Resolution, BPSK,

Consumer

Abstract

Taxes are compulsory contributions to the state that are owed by individuals or entities that are compelling based on law, without receiving direct compensation and used for the state's needs for the greatest prosperity of the people. Tax payments are used to finance state households so that the benefits are felt by the wider community or for the public interest. The film industry is a creative industry engaged in the media, arts and culture. Compared to other creative industry sectors, the film, video and photography industries have the highest creativity and knowledge capital, as forms of intangible assets. Effectiveness means that the goals that have been planned before can be achieved or in other words, the targets are achieved because of the activity process. With the existence of an open letter and protests by the film industry, it has resulted in the provision of relief and incentives from the finance minister for entertainment tax, especially for films. The purpose of this study is to determine the arrangements regarding consumer dispute resolution and dispute resolution mechanisms in the Consumer Sengkera Settlement Agency. The research method used is the normative research method. The legal materials used are primary and secondary legal materials and the data analysis technique uses qualitative methods. The results of his research are (1) the settlement of disputes in consumer protection is regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates dispute resolution is divided into 2 (two), namely court channels and outside court channels such as negotiation, conciliation, mediation, and others. BPSK as a dispute resolution agency domiciled in the provincial capital, and (2) consumer dispute resolution at BPSK, in Article 15 Paragraph (1) of the Republic of Indonesia's Minister of Industry and Trade Decree No. 350 / MPP / Kep / 12/2001 regarding the implementation of the duties and authorities of BPSK stated that consumers or business actors who feel their rights have been impaired can submit a consumer dispute resolution request to

Kata kunci:

Penyelesaian sengketa, BPSK, Konsumen.

Corresponding Author:

Riris Nisantika,

E-mail :

Herio@undiksha.ac.id

the BPSK secretariat. The application letter can be in the form of a written or unwritten application.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian normatif. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder serta teknik analisis data menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitiannya yaitu (1) penyelesaian sengketa dalam perlindungan konsumen diatur dalam Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur penyelesaian sengketa dibagi menjadi 2 (dua) yaitu jalur pengadilan dan jalur luar pengadilan seperti negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan lain-lain. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa berkedudukan di ibukota Provinsi, dan (2) penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pada Pasal 15 Ayat (1) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK disebutkan bahwa konsumen atau pelaku usaha yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Surat permohonan tersebut dapat berupa permohonan secara tertulis dan tidak tertulis.

@Copyright 2021.

Pendahuluan

Jual beli merupakan sebuah transaksi ekonomi yang sering sekali dijumpai dalam masyarakat Indonesia. Jual beli melibatkan dua pihak yang saling bertukar barang atau jasa untuk memenuhi kepentingan dan tujuan masing-masing. Konsumen merupakan seseorang atau organisasi yang membeli atau menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lainnya (Sri Handayani 2012 :2). Sehingga sudah sangat jelas dari definisi tersebut bahwasanya konsumen merupakan orang atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa dari pihak lain atau bisa dikatakan produsen (pelaku usaha).

Seiring dengan perkembangan perekonomian nasional dan dinamika perubahan yang terjadi disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta

semakin terbuka lebar kebebasan untuk menjatuhkan pilihan terhadap berbagai jenis barang dan/atau jasa yang diinginkan (Rusli, 2012 : 87).

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Dalam hubungan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Dalam upaya untuk mewujudkan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, perlu ditingkatkan suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga pemerintah telah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini sangat penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan kepentingan bisnis sendiri sehingga pemerintah berkewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah (Penjelasan UUPK).

Peraturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tanggung dalam menghadapi persaingan. UUPK pada dasarnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk mencapai prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sehingga dapat merugikan konsumen.

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen, UUPK sendiri membagi penyelesaian konsumen menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu sebagaimana diatur dalam pasal 49, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. permasalahan dalam artikel ini dapat dirumuskan menjadi dua yakni bagaimana pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen ? Serta bagaimana peranan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen ?

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analitis. teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan cara studi Pustaka. Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, karya ilmiah (hasil penelitian), peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen. Kemudian hasil data diolah secara kualitatif untuk menghasilkan jawaban dari permasalahan yang telah diajukan. . Pengolahan data merupakan tahap dimana data dikerjakan dan di manfaatkan sehingga berhasil mendapatkan kebenaran-kebenaran yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan.

Pembahasan

1. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, orang lain atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang/jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer. Kata “konsumen” berasal dari Bahasa Inggris, yaitu “consumer” yang artinya adalah setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa) (Shidarta, 2006 : 9).

Beberapa pihak telah membuat pengertian mengenai sengketa konsumen. Pemerintah Indonesia memberikan pengertian sengketa konsumen melalui Pasal 1 Angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menentukan bahwa : Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. berdasarkan pengertian

tersebut, pelaku usaha dengan konsumen merupakan pihak-pihak yang pasti ada dalam sengketa konsumen. Selain pemerintah, pengertian sengketa konsumen dalam Buku milik Shidarta menyatakan bahwa (Sidharta, 2006:165) "Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara". Oleh karena itu, tidak digunakan istilah "sengketa transaksi konsumen" karena yang terakhir ini terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Berdasarkan pengertian tersebut, ruang lingkup penyelesaian sengketa konsumen begitu luas, karena mengandung semua segi hukum, yaitu keperdataan, pidana maupun tata negara. Kemudian Sularsi memberikan penjelasan mengenai masa-masa sengketa konsumen terjadi. Sularsi menyatakan bahwa (Nasution, 2001:84) "Kapan sengketa konsumen itu terjadi ? dalam hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat 3 (tiga) fase. Pertama, fase pratransaksi, dimana fase ini konsumen mengumpulkan informasi terhadap produk yang akan dikonsumsinya. Sumber informasi tersebut dapat berasal dari iklan, brosur, leaflet, label dll". Hal ini sangat mudah kita jumpai, bahkan kita juga melakukan hal ini. Sularsi menyatakan pula bahwa (Nasution, 2001 : 85)

"Sengketa dalam fase ini dapat terjadi apabila calon konsumen meragukan kebenaran atas klaim lainnya. Atau dengan kata lain pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jujur, benar dan dapat dipertanggungjawabkan". Selanjutnya, Sularsi menyatakan bahwa "kedua fase transaksi. Setelah konsumen mendapatkan informasi yang cukup, maka dilanjutkan untuk membeli atau mengkonsumsi terhadap produk barang dan/ jasa" fase ini pun mudah dijumpai, misalnya di pasar-pasar tradisional, mini market dan super market. Dalam fase ini pun kita sangat mudah menjadi para pihak. Sularsi menyatakan bahwa "sengketa konsumen pada fase ini bisa terjadi apabila apa yang diinformasikan pelaku menyesatkan atau tidak benar". Selanjutnya pada fase yang terakhir dimana fase ini adalah fase yang sangat penting, Sularsi menyatakan bahwa : Ketiga, fase pasca transaksi. Pada fase ini kemungkinan timbulnya sengketa adalah sangat besar. Pada fase ini dapat dikatakan sebagai ajang konsumen untuk menguji bagaimana pelayanan purnajual (after sales service) para pelaku usaha atas kebenaran apa yang diklaim dalam iklan atau pada produknya, janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan, keunggulan atau kelebihan produk.vUndang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian perlindungan konsumen yaitu (Shofie, 2003:12) :

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 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.

Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Disebutkan juga pada ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan p=berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan bunyi pasal tersebut di atas, terdapat dua cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan Jalur non litigasi (tidak melalui pengadilan).

a. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila :

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen di peradilan umum menggunakan hukum acara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara.

Terkait dengan pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan menurut diatur dalam Pasal 46 UUPK adalah :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan atau yayasan.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan memiliki banyak kendala. Adapun kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian konsumen di pengadilan adalah sebagai berikut (Miru, 2004 : 234) :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat.
 2. Biaya perkara yang mahal.
 3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif.
 4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.
 5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.
- b. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi). Berdasarkan pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut :

1. Konsultasi Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu yang disebut dengan klien

dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

2. **Negosiasi** Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi).
3. **Mediasi** Dalam Pasal 6 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun seorang mediatir. Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah dimana para pihak luar yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.
4. **Konsiliasi** Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUH Perdata. Konsiliasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan diantara para pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian.
5. **Penilaian ahli** Penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berbunyi "lembaga arbitrase adalah badan hukum yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK

Institusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk di setiap Daerah Kota dan/atau Daerah Kabupaten Berdasarkan ketentuan Pasal 49 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. UUPK masih menyebautkan Daerah Tingkat II. Penyebutan ini sudah tidak digunakan lagi setelah diberlakukannya Undang- Undang Nomor 22 Tahun 1990 (Shofie : 2003 : 28).

Menurut Pasal 49 Ayat (3) dan (4) UU Perlindungan Konsumen, keanggotaan BPS 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).

Unsur pemerintah berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan dan keuangan. Unsur konsumen berasal dari wakil LPKSM yang terdaftar dan diakui oleh walikota atau Bupati atau Kepala Dinas setempat. Unsur pelaku usaha, berasal dari wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah kota atau di daerah kabupaten setempat. Setiap unsur sebagaimana dimaksud diatas berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang dan disesuaikan dengan volume dan beban kerja BPSK. 1/3 (sepertiga) dari jumlah anggota BPSK wajib berpengatehuan di bidang hukum. Masa keanggotaan BPSK berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa beriktnya selama masih memenuhi persyaratan pengangkatan (Sembiring, 2005 : 343).

Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen Pasal 45 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen memberikan pilihan, bahwa bagi konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan/atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Adapun lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan adalah BPSK. BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan di tiap Daerah Tingkat II Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen yang tugas utamanya adalah menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan umum.

BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparaturnya 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 byar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan BPSK bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak (Akhyar, 2015 : 774).

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

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 tersedia 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 pada 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.

Terkait mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pada Pasal 15 Ayat (1) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK disebutkan bahwa konsumen atau pelaku usaha yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Surat permohonan tersebut dapat berupa permohonan secara tertulis dan tidak tertulis. Permohonan yang diajukan oleh ahli waris dan kuasanya dilakukan bilamana :

- a. Konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia;
- b. Konsumen sakit atau telah lanjut usia, sehingga tidak dapat diajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Konsumen warga negara asing.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap berdasarkan Pasal 16 Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 meliputi :

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
- c. Barang atau jasa yang diadukan
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain)
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada)

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dari segi administratif akan dicatat oleh sekretariat BPSK sesuai format yang disediakan. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dibubuhi tanggal dan nomor registrasi, selanjutnya diberikan tanda terima terhadap permohonan sengketa konsumen tersebut. Pasal 25 Ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir dipersidangan BPSK dilakukan secara tertulis dengan copy

permohonan sengketa dalam 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan.

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelesaian sengketa dalam perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur penyelesaian sengketa dibagi menjadi 2 (dua) yaitu jalur pengadilan dan jalur luar pengadilan seperti negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan lain-lain. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa berkedudukan di ibukota Provinsi. penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pada Pasal 15 Ayat (1) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK disebutkan bahwa konsumen atau pelaku usaha yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Surat permohonan tersebut dapat berupa permohonan secara tertulis dan tidak tertulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, Zainul, 2015, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Volume 5 Nomor 10 November 2015 Az.
- Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media
- Handayani, Sri, Aspek Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Tirtasari Binjai. Jurnal Non Eksakta Volume 4 Nomor 1 Tahun 2012.
- Miru Ahmadi, dan Sutarman Yodo, 2004. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rusli, Tami, 2012, Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen Menurut Perundang-Undangan, Jurnal Keadilan Progresif, Volume 3 Nomor 1 Maret 2012.
- Sembiring, Sentosa, 2005, Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait, Nuansa Aulia : Bandung
- Shofie, Yusuf, 2003, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang- Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Prakktek Penegakan hukumnya, Jakarta : PT Citra Aditya Bakti.

Sidharta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta : PT Grasindo.