

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENANGANI PERKARA KONSUMEN

Rahmad Soleh

KPU Kota Probolinggo

Email: rahmadsoleh@gmail.com

Abstrak

Keberadaan BPSK di setiap kota dan/atau kabupaten merupakan amanat perundang-undangan. Konsumen yang berada di daerah kota dan/atau kabupaten akan mengalami kesulitan untuk meminta perlindungan hak-hak sebagai konsumen karena tidak adanya BPSK. Walaupun sebenarnya melalui pengadilan negeri sengketa konsumen dapat diselesaikan. Akan tetapi pada umumnya penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang cukup lama, padahal nilai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah besar. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologi, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo yang sedang berlaku secara efektif.

Kata-Kunci: BPSK, Perkara, Konsumen

Abstract

The existence of BPSK in every city and/or district is a statutory mandate. Consumers residing in urban and/or district areas will have difficulty requesting protection of their rights as consumers due to the absence of BPSK. Although in fact through the district court consumer disputes can be resolved. However, in general, dispute resolution through the courts requires large costs and takes a long time, even though the value of disputes between consumers and business actors is not large. This research is an empirical juridical legal research with a sociological juridical approach, with the aim of knowing and analyzing the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Handling Consumer Cases in Probolinggo City which is currently in effect effectively.

Keywords: BPSK, Consumer, Cases

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi tercapainya perekonomian yang sehat.

Menurut UUPK dalam Bab XI Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah bagian dari institusi kekuasaan kehakiman.

Selanjutnya dalam Bab XIII Pasal 60, berkaitan dengan BPSK, mengatur mengenai kewenangan BPSK dalam menjatuhkan sanksi administratif. Konsep dasar pembentukan BPSK adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar.¹

Meskipun BPSK bukan pengadilan, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut,² tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap peneantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK.³

Selain itu, Pasal 53 UUPK mengatur bahwa "Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam Surat Keputusan Menteri". Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.⁴

Hal ini mengandung arti bahwa BPSK seharusnya sudah ada di setiap daerah kota dan/atau daerah kabupaten. Meskipun secara formil BPSK sudah didirikan di beberapa wilayah, tetapi ternyata hingga kini yang aktif hanya ada di

¹ Ibid, hal. 18.

² Lihat ketentuan Pasal 4 butir e UUPK yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen

³ Lihat ketentuan Bab IV Pasal 8-17 UUPK, tentang perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

⁴ Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001

8 kota, yaitu Medan, Palembang, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Makassar, dan Malang.

Berdasarkan hal tersebut, maka hal ini menjadi indikasi lemahnya komitmen pemerintah dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Keberadaan BPSK di setiap kota dan/atau kabupaten merupakan amanat perundang-undangan. Konsumen yang berada di daerah kota dan/atau kabupaten akan mengalami kesulitan untuk meminta perlindungan hak-hak sebagai konsumen karena tidak adanya BPSK. Walaupun sebenarnya melalui pengadilan negeri sengketa konsumen dapat diselesaikan. Akan tetapi pada umumnya penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang cukup lama, padahal nilai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah besar

Argumentasi bahwa konsumen masih berada pada posisi yang lemah dan kondisi ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen diantaranya disebabkan oleh kekuatan kapital dan modal, produsen lebih terorganisasi, konsumen lebih individual, produsen diberikan kemudahan-kemudahan oleh pemerintah sedangkan konsumen cenderung tidak, karena dihadapkan dengan berbagai regulasi yang rumit. Kondisi ini menyebabkan konsumen berada pada posisi lemah dan sering menjadi korban dari produk barang dan jasa yang mereka manfaatkan.

Oleh karena itu, gerakan pencerdasan dan perlindungan konsumen, perangkat kelembagaan dan hukum, dan upaya lain agar konsumen bisa mengkonsumsi dengan lebih aman merupakan keharusan, karena perkembangan ekonomi dan industri maju akan menimbulkan berbagai dampak negatif yang dapat mengancam hak-hak konsumen.

Terbaikannya hak-hak konsumen berpotensi menimbulkan kerugian konsumen yang berujung pada sengketa konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen akhir suatu produk barang dan jasa atau jasa dengan pelaku usaha yang timbul sebagai akibat dirugikannya hak-hak konsumen akibat pemakaian produk barang dan jasa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut "UUPK") mengatur bahwasannya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan menggunakan jalur litigasi dan jalur non litigasi.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologi, melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan sumber terkait. Yuridis empiris (yuridis sosiologis) yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo yang sedang berlaku secara efektif.

PEMBAHASAN

Jumlah Kasus Sengketa Konsumen yang Sudah Ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo dalam 3 Tahun Terakhir

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo merupakan BPSK yang masuk dalam wilayah kerja BPSK Jember yang berdiri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2014. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Jember merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang ada di Jember, Banyuwangi, Situbondo, Bondowoso, Lumajang, Kabupaten Probolinggo, dan Kota Probolinggo. dengan tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar

ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tugas rutin yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember melalui sekretariat adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember akan melakukan penelitian dan pemeriksaan pengaduan konsumen untuk kemudian memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dan melaksanakan penanganan serta penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi untuk kemudian diputus dan ditetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

Data pengaduan dan penyelesaian sengketa yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember pada Tahun 2016 sebanyak 45 pengaduan diselesaikan secara arbitrase oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember, 30 diselesaikan secara damai dan selebihnya ditolak karena bukan kewenangan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Jember untuk menyelesaikannya. Sedangkan khusus kasus sengketa konsumen yang terjadi di Kota Probolinggo dalam 3 (tiga) tahun terakhir yang dilaporkan ke BPSK di Kota Probolinggo hanya 10 (sepuluh) kasus, yang terdiri dari 2 kasus di tahun 2019, 5 kasus di tahun 2019, dan 3 kasus di tahun 2020. Dari 10 kasus tersebut, 7 diantaranya telah terselesaikan dengan jalan mediasi.⁵

Arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember. Penyelesaian sengketa secara arbitrase ini menjadi solusi yang baik dan konkrit dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa secara arbitrase dianggap oleh konsumen dan pelaku usaha menjadi solusi yang lebih adil, sebab arbitrase ini disetujui oleh para pihak dan putusan terhadap sengketa diserahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK yang terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha dan unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Salah satunya adalah kasus yang terjadi Yoyok Suliono, warga Desa Pendil RT04/ RW01 Kecamatan Banyuanar Kabupaten Probolinggo sebagai PENGADU, melawan PT BFI Finance Indonesia Tbk. (Cabang CG Probolinggo) di Jalan Panglima Sudirman No.188 RT04/ RW006 Kecamatan Mayangan Prbolinggo sebagai TERADU.

Setelah melalui mediasi, melalui keputusan BPSK No. 2.5/P/BPSK.Jbr/2/2021 akhirnya dapat terselesaikan dengan damai dan diterima

⁵Wawancara dengan Bpk. James Hamjas (anggota majeis BPSK Kota Probolinggo) di lakukan pada tanggal 30 Juni 2021 di Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Probolinggo. Jl. Mastrip No.35 Kota Probolinggo-Jawa Timur

kedua belah dipihak dengan keputusan sebagai berikut; “Bahwa, dalam Persidangan Mediasi, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa konsumen Kabupaten Jember Propensi Jawa Timur memutuskan:”

1. Bahwa, pada persidangan hari Selasa, 02 Februari 2021 jam 10.30, Sdr. Yoyok Suliono selaku PENGADU hadir dan Sdr. Rianto Napitupulu dari perwakilan TERADU (PT BFI Finance Indonesia Tbk) (Pimpinan Cabang CG Probolinggo) Jalan Panglima Sudirman No.188 Probolinggo hadir, disepakati tata cara penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan dengan cara Mediasi.
2. Para Pihak sepakat untuk mengambil opsi pelunasan.
3. Sdr. Yoyok Suliono (PENGADU) menyampaikan kesanggupan pelunasan, sebesar Rp. 50.000.000,- (Lima Puluh Juta Rupiah) yang disampaikan pada sidang kedua ke pihak (TERADU) (PT BFI Finance Indonesia Tbk) Cabang CG Probolinggo Jalan Panglima Sudirman No.188 Probolinggo, dan menyanggupi pembayarannya dalam jangka waktu 10 hari, terhitung sejak putusan ini dibacakan oleh Majelis BPSK Jember (Sabtu, 13 Februari 2021).
4. Pihak TERADU (PT BFI Finance Indonesia Tbk) Cabang CG Probolinggo Jalan Panglima Sudirman No.188 Probolinggo, akan menyerahkan semua hak konsumen jika kewajibannya telah diselesaikan (mobil, BKPB dan STNK Toyota Yaris Tahun 2008 dengan Nopol L 1452 OF an. Pami Rahayu, Dra).
5. Pihak TERADU (PT BFI Finance Indonesia Tbk) Cabang CG Probolinggo Jalan Panglima Sudirman No.188 Probolinggo, berhak untuk melelang atau melakukan penjualan apabila Konsumen tidak melaksanakan kewajiban sesuai dengan tanggal yang disepakati.

Menurut James Hamjas, anggota majelis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jember, penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase ini menjadi jalur yang baik dan pasti dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Karena dalam proses arbitrase nantinya akan tetap dibuka peluang dalam melakukan peradamaian diantara keduanya, sehingga mencapai kesepakatan yang tidak terlalu merugikan salah satu pihak.

Meskipun dalam proses arbitrase tidak ada kata damai diantara keduanya, maka anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jember yang menjadi arbiter dapat memutuskan hal yang terbaik untuk kedua belah pihak, Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter, hal ini sesuai dengan Pasal 5 ayat (3) Kepmenperindag Nomor 350 tahun 2001.

Sifat putusan tersebut ialah final and binding sebagaimana telah diatur dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Terkait model penyelesaian sengketa secara arbitrase untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jember, terdapat beberapa hal yang perlu diteliti. Hal tersebut diperlukan agar model penyelesaian

sengketa secara arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dapat diterapkan demi kepentingan para pihak khususnya pihak konsumen yang pada dasarnya sering menjadi pihak yang terambil hak-haknya oleh Pelaku Usaha.

Sebagaimana telah disebutkan bahwa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana tersebut di atas lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan 47 Undang-undang perlindungan konsumen.

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa *"Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum."*

Selanjutnya dalam Pasal UUPK menyebutkan bahwa *"penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen ."*

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut UUPK Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan lembaga⁸⁷ yaitu:

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan lembaga⁸⁷ yang dibentuk oleh pemerintah dalam menyelesaikan sengketa konsumen di daerah. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang merupakan kehendak atau pilihan dari para pihak yang bersengketa. Pilihan menyelesaikan sengketa melalui BPSK ini merupakan lembaga⁸⁷ menyelesaikan sengketa yang mempunyai kelebihan, yaitu biaya lembaga⁸⁷ murah dan waktu yang singkat. Hal ini berbeda apabila dilakukan melalui lembaga⁸⁷ peradilan umum.

Pada saat ini, tidak disemua daerah kabupaten/kota, telah didirikan BPSK. Oleh karena itu pula tidak semua sengketa konsumen di daerah dapat diselesaikan oleh BPSK. Walaupun terkadang BPSK di daerah belum didirikan, sengketa konsumen masih dapat diselesaikan di luar pengadilan, yaitu melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat).

Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*Agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta undang-undang lainnya yang mendukung.

Selain melalui LPKSM, penyelesaian sengketa konsumen di daerah yang belum ada BPSK dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa di pengadilan. Menurut Pasal 48 Undang-undang Nomor 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herzine Inland Regeling* (HIR) atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg), yang mana keduanya pada dasar tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil).

Hambatan BPSK di Kota Probolinggo dalam penyelesaian sengketa konsumen

Penegakan hukum sengketa konsumen tidak lepas dari 3 (tiga) hal yaitu Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukumnya yang mempengaruhi keberhasilan prosesnya. Hal ini sesuai dengan teori Sistem Hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M Friedman yang mengkaitkan antara ketiga hal tersebut dengan keberhasilan dalam penegakan hukumnya. Antara Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukumnya akan selalu berhubungan dan saling mendukung, karena dengan substansi yang baik dan lengkap serta telah memenuhi kepastian hukum bagi masyarakat.

Hal itu tidak 88embaga88 artinya ketika struktur atau penegak hukum yang berwenang tidak memiliki komitmen untuk melakukan tugasnya dengan baik untuk menjamin pelaksanaan penegakan hukum tersebut, maka pelaksanaan penegakan hukum juga akan terganggu dan sebaliknya dengan substansi yang cukup baik serta penegak hukum yang telah melakukan tugasnya sesuai peraturan hukum yang ada, itupun juga belum dapat disebut sebagai berhasilnya suatu penegakan hukum.

Hal ini dikarenakan yang menjadi tujuan utama dari suatu penegakan hukum adalah adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan dan keamanan kepada masyarakat. Undang-undang mengatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun produsen, tetapi sulit mengaplikasikan.⁶

Masyarakat terdiri dari banyak komponen, dengan berbagai macam karakteristiknya, dan didalamnya ada kultur yang berkembang. Kultur ini mempengaruhi keberhasilan dari proses pencegahan maupun penindakan yang akan dilakukan oleh struktur hukum. Adapun beberapa permasalahan konsumen di BPSK yaitu :

- a. Tingkat kesadaran konsumen;
 - b. Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai alur penyelesaian sengketa
- Secara Substansi Hukum dengan Undang-undang Perlindungan

⁶ Murni, Erma Rusdiana, Rina Yulianti, "Karakteristik Kasus Konsumen dan Faktor Penghambat Pendirian BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Wilayah Madura", dalam Jurnal Yustisia, Vol.5, No.1, Januari-April (Surakarta:Universitas Sebelas Maret, 2016), 15

Konsumen nomor 8 tahun 1999 ini, dimana didalamnya telah diatur mengenai hak dan kewajiban baik dari konsumen maupun pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha hingga tanggung jawab dari pelaku usaha.

Undang-undang perlindungan konsumen ini telah memberikan 89embagabatasan terkait masalah hal-hal yang dianggap akan merugikan konsumen dan dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan aturan mengenai hak dan kewajiban dari para pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha, undang-undang telah memberikan 89embaga mengenai hak yang dapat mereka perjuangkan dan dapatkan serta kewajiban mereka sebagai prestasi yang harus mereka penuhi untuk dapat mendapatkan hak mereka tersebut.

Di Kota Probolinggo sendiri BPSK yang terdiri dari 3 orang wakil dari unsur Pemerintah, 3 orang wakil unsur Pelaku Usaha dan 3 orang wakil dari unsur konsumen, kegiatan yang rutin dilakukan adalah bersidang mempertemukan konsumen dan pelaku usaha yang sedang bersengketa.

BPSK Jember di Probolinggo yang sebelumnya mendapatkan anggaran dari Disepindag Kota Probolinggo sejak Januari tahun 2017 beralih berada langsung di bawah Disepindag Provinsi Jawa Timur. Namun dalam peralihan ini, kinerja BPSK termasuk juga BPSK Jember menjadi terganggu. Hal ini disebabkan karena support anggaran yang belum jelas di tingkat Provinsi.

Di bidang yang lainnya dalam hal penentuan bahwa sengketa yang diselesaikan di BPSK diharuskan memilih cara penyelesaiannya yaitu Mediasi, Konsiliasi atau Arbitrasi. Ketika diantara kedua belah pihak yaitu pelapor dan terlapor tidak ada kesepakatan mengenai tata cara penyelesaiannya maka BPSK memutuskan tidak adanya kesepakatan diantara para pihak.

Hal seperti ini yang mengakibatkan fungsi dari BPSK tidak dapat berperan aktif untuk memutuskan suatu sengketa. Permasalahan lainnya terkait sumber daya manusianya, dalam BPSK masih minim yang memiliki pengetahuan di bidang perlindungan konsumen, fasilitas operational untuk BPSK yang masih terbatak. Secara eksternal 89embag-faktor yang mempengaruhi permasalahan di BPSK yaitu :

- a) Kecenderungan pelaku usaha tidak mengutamakan perlindungan konsumen.
- b) Masih adanya pelaku usaha yang tidak kooperatif, unt menyelesaikan masalah konsumen .

Terkait penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, yang berwenang menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur Pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha adalah Ketua BPSK.

Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, yang berwenang menentukan siapa yang menjadi majelis hakim adalah para pihak yang bersengketa. Para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili

kepentingannya.⁷

Namun dalam pelaksanaannya jika di Kota Probolinggo susunan tim Majelis ditentukan sendiri oleh para Majelis, dimana sesuai kesepakatan ada rolling susunan majelis, dan yang bertugas untuk menjadi majelis dalam sengketa ditentukan secara berurutan, dan dibuatkan Surat Penunjukkan Majelis oleh Ketua BPSK Jember

Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jember di Kota Probolinggo Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan/pengaduan ke lembaga BPSK untuk diselesaikan oleh majelis BPSK Jember.

Berdasarkan Hasil penelitian⁸, ada beberapa kendala utama yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UU perlindungan konsumen;

- a) Kendala Kelembagaan.
- b) Kendala Pendanaan.
- c) Kendala Sumber Daya Manusia BPSK.
- d) Kendala Pembinaan dan Pengawasan,
- e) Rendahnya Koordinasi antara Aparat Penanggung Jawab.
- f) Kendala Kurangnya Sosialisai Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen.
- g) Kendala Kurangnya Respon Masyarakat Terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.

Upaya BPSK di Kota Probolinggo Dalam Hambatan yang Dialami untuk Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Saat ini khususnya keberadaan UUPK khususnya BPSK yang sudah hampir 10 (sepuluh) tahun ternyata belum banyak diketahui oleh masyarakat umum. Untuk mengatasi masalah ini, maka kedepan perlu dilakukan upaya-upaya yang sistematis dalam sosialisasi keberadaan BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan persoalan konsumen di luar pengadilan.⁹

Di sisi lain Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) kerap 'kebanjiran' aduan dari konsumen. Atas aduan ini, YLKI biasanya memfasilitasi perdamaian antara pelaku usaha dan konsumen yang terkait. Pada prakteknya, dalam mendamaikan aduan konsumen ini, YLKI secara tidak langsung telah melakukan konsiliasi dan mediasi layaknya kewenangan BPSK.

Dalam tahap konsiliasi ini, YLKI berusaha mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Biasanya sengketa bias selesai di tahap ini. Jika konsiliasi ini

⁷ Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", dalam Jurnal Ilmu Hukum Litigasi, Vol.5, No.1, Maret (Bandung: Universitas Pasundan, 2014), 89

⁸ Susanti Adi Nugroho, *Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Hukum Online, 9 Mei 2009, hlm.1

⁹ Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", dalam Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 12, No. 1, Oktober (Banyumas: Universitas Sebelas Maret, 2012), P. 171

gagal, YLKI masih bias menempuh langkah berikutnya, yaitu mediasi. Dalam tahap ini, YLKI memberikan nasihat kepada para pihak. Kalau perkaranya tidak terlalu rumit, biasanya juga berakhir di tahap mediasi ini. Tapi kalau tidak tercapai titik temu, akan direkomendasikannya ke BPSK.¹⁰

Dalam konteks sengketa konsumen, kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semestinya bisa menjadi bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar bisa menjadi optimal.

Kesan umum yang nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan publik termasuk hak-hak konsumen. Diantara kendala-kendala yang bersifat multidimensi dalam pengelolaan BPSK, terdapat dua hal yang menjadi sumber persoalan yakni keberadaan peraturan perundang-undangan dan sumber daya manusia.

Kedua persoalan tersebut saling terkait dan menyebabkan munculnya persoalan-persoalan lain yang mengakibatkan kurang beroperannya BPSK selama ini.

Selain hal tersebut diatas persyaratan bagi anggota BPSK yang diatur dalam Kepmenperindag RI No. 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian, Anggota dan Sekretariat BPSK Nampak lebih mengedepankan aspek formal dari pada kapasitas maupun kompetensinya.

Misalnya saja persyaratan pangkal/ golongan tertentu (minimal Pembina/Iva) bagi anggota BPSK dari unsur pemerintah seringkali mempersulit dalam pencarian dan perekrutan orang yang tepat. Pada umumnya pegawai pemerintah di daerah dengan golongan pangkat tersebut telah menduduki jabatan yang penting. Establish dan tentunya' amat sibuk' dengan tugas dinasnya sehingga sulit terlibat aktif dan progresif di BPSK. Padahal SDM sangat penting dalam menunjang operasional dan pengembangan BPSK.

Menurut S. Sothi Rachagan di dalam Al Wisnubroto¹¹ ada beberapa prinsip yang musti harus dipenuhi dalam pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen :

- 1) Aksesibilitas yakni bagaimana mengupayakan agar lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat. Prinsip ini meliputi elemen-elemen seperti : biaya murah, prosedur yang sederhana dan mudah, pembuktian yang fleksibel, bersifat komprehensif, mudah diakses langsung, dan tersosialisasi serta tersedia di berbagai tempat.
- 2) Fairness dalam arti keadilan lebih diutamakan daripada kepastian hukum

¹⁰ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hlm.17

¹¹ Al.Wisnubroto, Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas, Hukum Online.Com, 9 Mei 2009

sehingga sebuah lembaga penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus bersifat mandiri (independent) dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat (public accountability).

- 3) Efektif, lembaga penyelesaian sengketa harus dibatasi cakupan perkaranya (kompleksitas dan nilai klaim) dan setiap perkara yang masuk harus diproses secepat mungkin tanpa mengabaikan kualitas penanganan perkara.

Dalam hubungan tersebut diatas, agar BPSK sebagai lembaga yang diberi wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat berperan aktif, perlu penguatan peran BPSK dimasa akan datang, yaitu pertama dengan perubahan terhadap kaedah-kaedah yang mengatur BPSK, kedua mendesain BPSK dengan memadukan model pengadilan dan model ADR (Alternative Dispute Resolution) yang “khas” Indonesia.

Hal ini Nampak misalnya dari konsep BPSK yang didasarkan UUPK merupakan salah satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun dalam proses penyelesaian perkara diatur dengan “ hukum acara” yang amat prosedural layaknya hukum acara perdata di pengadilan negeri.

Oleh karena itu diperlukan sebuah upaya yang dapat mengatasi kendala-kendala tersebut diatas sebagai jalan keluar dari semua permasalahan yang ada baik terkait masalah substansi, struktur maupun kultur masyarakatnya. Substansi yang lengkap, struktur yang berintegritas akan dapat memaksimalkan penegakan hukum dalam perlindungan konsumen, dengan didukung oleh kesadaran dan kemauan dari masyarakat untuk ikut juga melindungi dirinya sendiri sebagai konsumen.

Adapun upaya untuk mengatasi kendala-kendala penegakan hukum sengketa yang dilakukan oleh BPSK di Kota Probolinggo adalah sebagai berikut:

- a) BPSK terus menggalakkan program sosialisasi tugas dan fungsi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen kepada masyarakat;
- b) BPSK membuka ruang dialog dengan masyarakat melalui radio maupun secara langsung, dengan tujuan untuk mengajak masyarakat menjadi konsumen cerdas dan mampu melindungi diri dari kenakalan konsumen;
- c) BPSK Jember di Kota Probolinggo dengan anggaran terbatas tetap melakukan tugasnya dengan baik, tetap menerima pengaduan dari konsumenatas sengketa konsumen dengan pihak pelaku usaha;
- d) BPSK Jember di Kota Probolinggo menggandeng media massa untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa mereka dapat menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.
- e) BPSK meningkatkan kualitas sumber daya manusia

Pada dasarnya BPSK sendiri tidak dapat berbuat banyak selain tetap melakukan tugasnya dengan baik, karena terbatas dengan sarana dan prasarana yang dimilikinya. Terkait permasalahan yang berkaitan dengan regulasi perlindungan konsumen, diharapkan kedepan ada perbaikan dalam pembuatan aturannya. Penegakan hukum sengketa konsumen yang terjadi saat ini masih lebih dominan dilakukan ketika ada laporan dari pihak konsumen.

BPSK tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen, namun juga bertugas untuk melakukan upaya-upaya pencegahan sebagai mana telah disebutkan diatas. Upaya-upaya tersebut dilakukan oleh BPSK untuk menekan tingkat sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Probolinggo khususnya.

KESIMPULAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo merupakan BPSK yang masuk dalam wilayah kerja BPSK Jember yang berdiri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2014. Dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember di Kota Probolinggo senantiasa menggunakan cara penyelesaian melalui mediasi. Data pengaduan dan penyelesaian sengketa yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember pada Tahun 2016 sebanyak 45 pengaduan diselesaikan secara arbitrase oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember, 30 diselesaikan secara damai dan selebihnya ditolak karena bukan kewenangan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Jember untuk menyelesaikannya. Sedangkan khusus kasus sengketa konsumen yang terjadi di Kota Probolinggo dalam 3 (tiga) tahun terakhir yang dilaporkan ke BPSK di Kota Probolinggo hanya 10 (sepuluh) kasus, yang terdiri dari 2 kasus di tahun 2019, 5 kasus di tahun 2019, dan 3 kasus di tahun 2020. Dari 10 kasus tersebut, 7 diantaranya telah terselesaikan dengan jalan mediasi.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya BPSK Jember di Kota Probolinggo memenuhi beberapa kendala atau hambatan, diantaranya adalah Kendala Kelembagaan, Kendala Pendanaan, Kendala Sumber Daya Manusia BPSK, Kendala Pembinaan dan Pengawasan, Rendahnya Koordinasi antara Aparat Penanggung Jawab, Kendala Kurangnya Sosialisai Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen, Kendala Kurangnya Respon Masyarakat Terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.

Sebagai upaya penyelesaian apa saja yang dilakukan BPSK Jember di Kota Probolinggo dalam mengatasi sengketa konsumen adalah dengan cara; Aksesibilitas yakni bagaimana mengupayakan agar lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat, Fairness dalam arti keadilan lebih diutamakan daripada kepastian hukum sehingga sebuah lembaga penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus bersifat mandiri dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat, Efektif, lembaga penyelesaian sengketa harus dibatasi cakupan perkaranya (kompleksitas dan nilai klaim) dan setiap perkara yang masuk harus diproses secepat mungkin tanpa mengabaikan kualitas penanganan perkara. Upaya yang dilakukan dalam

penyelesaian jika ada aduan, dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Jika para pihak memilih konsiliasi atau mediasi, maka BPSK hanya bertindak sebagai fasilitator mempertemukan para pihak, mendamaikan secara aktif, memberikan saran dan anjuran serta menerangkan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Chaerudin, Syaiful Ahmad Dinar, Syarif Fadillah, 2008. *Strategi Pencegahan Dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi*, Bandung: Refika Editama.
- Hadjon, Philipus, 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.
- Hamzah, Andi, 2005. *Penegakan Hukum Lingkungan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- J. Moleong, Lexy, 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Marsh, David dan Gerry Stoker, 2012. *Teori dan Metode dalam Ilmu Politik*. Bandung. Nusa Media.
- Marwan, M. dan Jimmy. P, 2009. *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Miru, Ahmad & Sutarman Yodo, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Skripsi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Nawawi, Hadari, 1991. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada Press.
- Rahardjo, Sajipto, 2009. *Penegakan hukum; Suatu Tinjauan Sosiologis, ctk. Kedua*, Yogyakarta: Genta Publishing.
- Sasongko, Wahyu, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.
- Sembiring, Sentosa, 2005. *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait*, Bandung: Nuansa Aulia.
- Setiono, 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shofie, Yusuf, 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti).

- Sidabolok, Janus, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Adit ya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 1983. *Teori Sosiologi Tentang Perubahan Sosial*, Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sumantoro, 1986. *Hukum Ekonomi*, Jakarta: UI-Press.
- Sunarso, Siswanto, 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Yulia, Rena, 2010. *Viktimologi (Perlindungan Hukum Terhadap Korban Kejahatan)*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zulham, 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Peraturan Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).
- Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 2).
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Internet

- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, diakses dari <http://kbbi.web.id/lindung> pada 26 Desember 2020.
- Jimly Asshiddiqie, *Penegakan Hukum*, Makalah, diakses dari www.jimly.com pada 27 Desember 2020.