

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN
HUKUM DI KOTA MAKASSAR**

TESIS

**ANDI KASMAN MAKKASAU
MHK 45 15 022**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam
Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
di Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Andi Kasman Makkasau
NIM : MHK 45 15 022
Program Studi : Ilmu Hukum

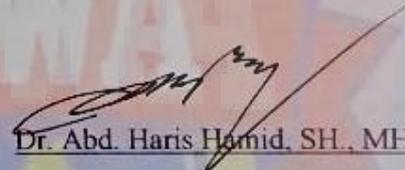
**Menyetujui
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II



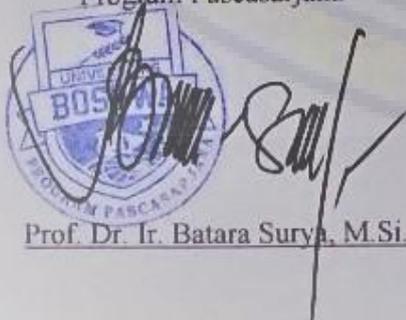
Prof. Dr. H. A. Muh. Arfah Pattenreng, SH., MH



Dr. Abd. Haris Hamid, SH., MH

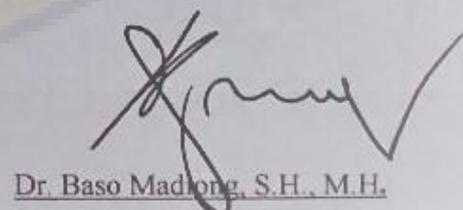
Megetahui

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.

Ketua
Program Studi Ilmu Hukum



Dr. Baso Madlong, S.H., M.H.

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari/Tanggal : Senin, 2 Desember 2019

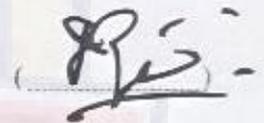
Tesis atas Nama : Andi Kasman Makkasau

NIM : MHK 45 15 022

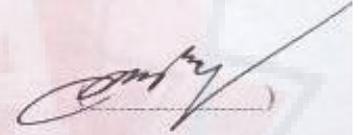
Telah diterima oleh panitia ujian tesis program pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister pada program studi ilmu hukum

PANITIA UJIAN TESIS

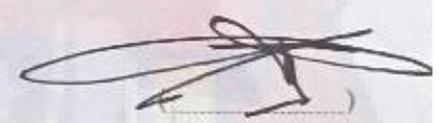
Ketua : Prof. Dr. H. A. Muh. Arfah Pattenreng SH,MH
(Pembimbing I)



Sekretaris : Dr. Abd. Haris Hamid SH,MH
(Pembimbing II)



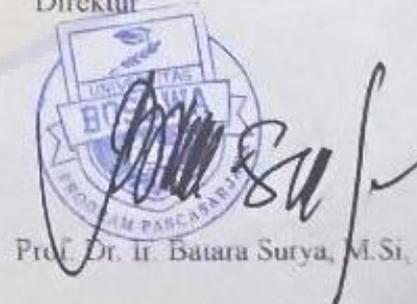
Anggota Penguji : Dr. Zulkifli Makkawaru, SH,MH



Dr. Yulia A. Hasan, SH,MH



Makassar, Desember 2019
Direktur



Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Andi Kasman Makkasau**

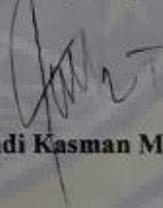
Nim : **MHK 45 15 022**

Program Studi : **Ilmu Hukum**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat atau plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar isi tesis ini, maka tesis ini akan batal demi hukum.

Makassar, 24 September 2018

Yang menyatakan



Andi Kasman Makkasau

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta karunia kesehatan dan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Salam dan shalawat semoga tetap tercurah kepada Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wa'ali Wasalam*, serta para sahabat yang senantiasa istiqamah di jalan-Nya.

Tidak ada kata yang dapat penulis ucapkan kecuali rasa syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” **Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Kota Makassar** ”, yang disusun dan diajukan untuk menyelesaikan studi pascasarjana pada program ilmu hukum fakultas hukum Universitas Bosowa

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini telah menyita banyak waktu, tenaga, dan pikiran serta materi dari semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis. Sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtuaku Ayahanda Drs. Andi Makkasau M.Si dan Andi Mahira atas perhatian, kasih sayang, motivasi serta doa yang tiada henti dipanjatkan demi keberhasilan penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. H. A. Muh. Arfah Pattenreng SH,MH selaku pembimbing I dan Dr. Abd. Haris Hamid SH,MH selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dalam pembuatan tesis ini.

1. Prof. Dr. Ir. H. M. Saleh Pallu M.Eng, selaku Rektor Universitas Bosowa (UNIBOS), beserta staf.
2. Dr. Muchlis Ruslan, SE,M.Si, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bosowa
3. Dr. Baso Madiong SH,MH selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Hukum
4. Ibu Sri Rejeki SH selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen DISPERINDAG Kota Makassar yang telah banyak membantu dalam penelitian penulis.
5. Kawan-kawan Angkatan 2015 Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Bosowa : Yan Fahriansyah, Fasiat, Supraidy, Asis, Asriwan, Ariady Djafar, dan Widya

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan sehingga tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis selalu menanti kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Penulis

Andi Kasman Makkasau

ABSTRAK

ANDI KASMAN MAKKASAU. “ Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen di Kota Makassar “. Dibawah bimbingan H. A. Muh. Arfah Pattenreng selaku pembimbing I dan Abd. Haris Hamid, selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar dalam pengawasan pencantuman klausula baku serta penyelesaian sengketanya antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar pada Kantor BPSK Kota Makassar. metode yang digunakan penulis adalah pendekatan normatif empiris. Maksudnya pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif dalam masyarakat mengenai peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar dapat dikatakan belum efektif, BPSK Kota Makassar hanya terbatas pada pengawasan setelah adanya pengaduan konsumen. Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar, dalam prosesnya menggunakan jalur Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Berdasarkan data yang di peroleh penulis dari tahun 2010-2015 jumlah kasus yang masuk dan diselesaikan oleh BPSK Kota Makassar tiap tahunnya mengalami kenaikan, tercatat sebanyak 179 kasus dugaan pelanggaran yang diadakan ke BPSK Kota Makassar.

Kata Kunci : BPSK, Klausula Baku, Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase

ABSTRACT

ANDI KASMAN MAKKASAU. "The Role of Consumer Dispute Settlement Board in providing Legal Information in Makassar City". Under the guidance of H. A. Muh. Arfah Pattenreng, as mentor I and Abd. Haris Hamid as mentor II.

This study aims to determine the implementation of duties and authority BPSK Makassar in the supervision of inclusion of standard clauses and settlement of disputes between consumers and business actors in the city of Makassar.

This research was conducted in Makassar City at BPSK Office of Makassar City. the method used by the author is the empirical normative approach. The purpose of this approach is to analyze the extent to which an effective law or regulation or law is effective in the community regarding the role of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in providing legal protection for consumers in Makassar.

The results of this study indicate that the implementation of supervision of raw clauses by BPSK Makassar City can be said not effective, BPSK Makassar only limited to the supervision after the complaints of consumers. In the implementation of consumer dispute resolution by BPSK Makassar City, in the process use the conciliation, mediation and arbitration. Based on the data obtained by the author from 2010-2015 the number of cases entered and resolved by BPSK Makassar City each year increased, recorded as many as 179 cases of alleged violations that complained to BPSK Makassar.

Keywords: BPSK, Standard Clause, Conciliation, Mediation, Arbitration

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN KEORISINALITAS	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A.... Latar Belakang Masalah.....	1
B.... Rumusan Masalah.....	4
C.... Tujuan Penelitian.....	4
D.... Manfaat Penelitian.....	4
E.... Ruang Lingkup Penelitian.....	5
F.... Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP	
A.... Deskripsi Teori.....	7
1.... Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	7

a.. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	7
b.. Pengertian Konsumen.....	10
c.. Pengertian Pelaku Usaha.....	12
d.. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	13
e.. Hak, Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	17
f..Perbuatan Yang dilarang Bagi Pelaku Usaha dan Tanggung Jawabnya.....	23
2.....Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	28
a.. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	31
b..Proses Beracara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	33
c.. Sengketa Konsumen.....	41
d.. Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Pelaku Usaha.....	45
B... Kerangka Konsep.....	66

BAB III METODE PENELITIAN

A...Desain Penelitian.....	68
B... Lokasi Penelitian.....	68
C... Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian.....	68
D...Instrument Penelitian.....	69
E... Populasi dan Sampel Penelitian.....	70
F... Jenis dan Sumber Data.....	70
G...Teknik Pengumpulan Data.....	71

H...Teknik Analisis Data.....	72
I... Definisi Operasional.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A...Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	74
1....Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar.....	74
2....Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar.....	74
B... Hasil Penelitian.....	76
C... Pembahasan	78
1....Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK Kota Makassar Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Kota Makassar.....	78
2....Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK Kota Makassar.....	95

BAB V PENUTUP

A...Kesimpulan.....	107
B...Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

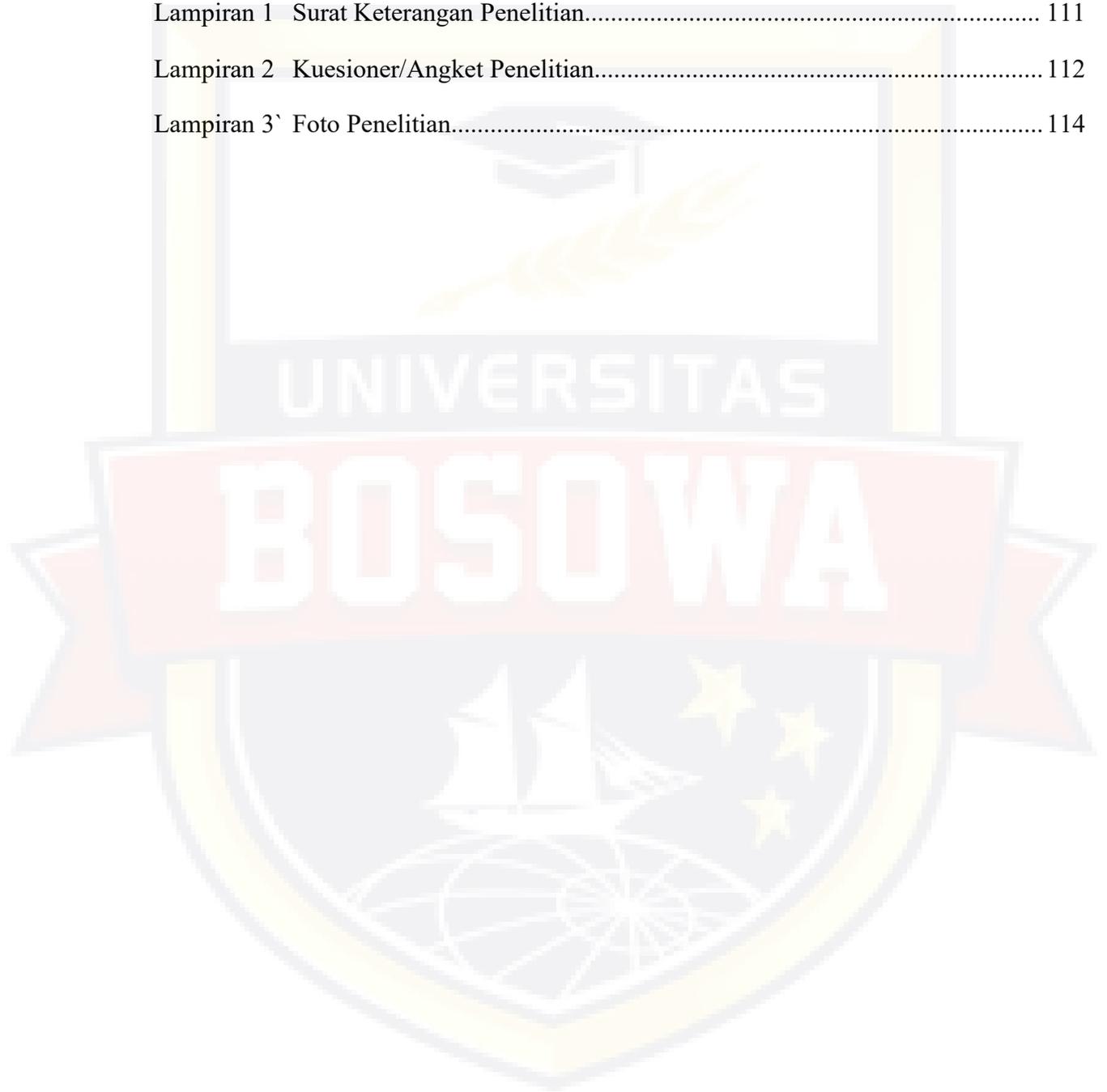
Tabel 4.1	Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar Tahun 2010-2015.....	75
Tabel 4.2	Jenis kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar Tahun 2010-2015.....	76
Tabel 4.3	Tanggapan responden terkait pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian transaksi jual beli barang/jasa.....	84
Tabel 4.4	Tanggapan responden terkait tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar terhadap pengawasan pencantuman klausula baku.....	85
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pencantuman klausula baku.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	46
Gambar 2.2	Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi.....	55
Gambar 2.3	Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi.....	58
Gambar 2.4	Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase.....	65
Gambar 2.5	Kerangka Konsep.....	66
Gambar 4.6	Pemilihan Penyelesaian Sengketa.....	95
Gambar 4.7	Jumlah kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar Tahun 2010-2015.....	97
Gambar 4.8	Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi Tahun 2010-2015.....	98
Gambar 4.9	Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Tahun 2010-2015.....	99
Gambar 4.10	Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Tahun 2010-2015.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	111
Lampiran 2 Kuesioner/Angket Penelitian.....	112
Lampiran 3` Foto Penelitian.....	114



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang dan /atau jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih barang dan/atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, tanpa disadari konsumen menerima.

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari meningkat telah memberikan kemandirian yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi. Realitas tersebut menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negative, dikatakan positif karena kondisi tersebut bisa memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang dan/atau jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan dikatakan negative karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dari pada posisi pelaku usaha sehingga menimbulkan permasalahan bagi konsumen.

Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan barang dan/atau jasa senantiasa menarik untuk diperhatikan, hal ini

disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen dan pelaku usaha, permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan, tidak jarang dijumpai adanya perdebatan atau keributan bahkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak sedikit juga sengketa yang kemudian diselesaikan di pengadilan. Eksistensi pelaku bisnis untuk menjadi yang terbaik dikalangan dunia usaha telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka untuk jangka waktu tertentu sebenarnya persaingan antar pelaku usaha tersebut tidak selalu berakibat positif bagi konsumen.

Persaingan yang sehat antar pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/ atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur, baik serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Lahirnya UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat (UUPK) disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang disingkat BPSK. Pembentukan BPSK ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang

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

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK, ditentukan 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. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dari ketentuan tersebut di atas dapat diketahui bahwa para pihak yang bersengketa diberi hak untuk memilih lembaga atau badan mana yang akan mereka pilih untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi baik melalui jalur pengadilan maupun jalur luar pengadilan, untuk jalur pengadilan pengertiannya adalah pengadilan umum, sedangkan sesuai Pasal 45 ayat (1) UUPK, yang telah disebut terdahulu oleh penulis. Penyelesaian sengketa konsumen jalur luar pengadilan dilaksanakan di dalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) UUPK, yaitu bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan demikian, BPSK yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Tidak dapat dipungkiri, bahwa permasalahan yang dihadapi konsumen di Indonesia saat ini, seperti juga yang dialami konsumen di Negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya pada soal cara memilih barang, tetapi jauh lebih

kompleks yaitu mengenai kesadaran semua pihak, baik dari pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk dimakan,/digunakan, mengikuti standar yang berlaku, serta harga yang sesuai.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahannya antara lain adalah :

1. Bagaimanakah pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar ?
2. Bagaimanakah pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat Penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Segi teoritis, dimana lebih menekankan pada pengembangan ilmu hukum perdata dan khususnya mengenai peranan BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar.
2. Segi praktis, semoga hasil penelitian ini menambah wawasan kepada penegak hukum dan masyarakat pada umumnya agar dapat mengetahui tugas dari BPSK, serta khususnya diharapkan dengan adanya tesis ini dapat menambah wawasan bagi para pembacanya dan dapat mendorong penulis untuk melakukan penelitian dalam bidang hukum.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian normative empiris, Maksudnya penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif dalam masyarakat mengenai peranan BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan tesis ini disusun dalam suatu sistematika terdiri dari lima bab, masing-masing dibagi dalam beberapa sub-bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

Memuat uraian tentang deskripsi teori dan peraturan-peraturan sebagai dasar hukum yang melandasi masalah-masalah yang akan dibahas dan kerangka konseptual yang terkait dengan tesis ini

BAB III METODE PENELITIAN

Memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti tentang desain peneliti, lokasi penelitian, focus dan deskripsi focus penelitian, sampel data penelitian, instrument penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan definisi operasional

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian mengenai peranan BPSK Kota Makassar, dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan dan saran terkait dengan pembahasan pada tesis ini

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Deskripsi Teori

1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Menurut Zulham (Abd. Haris Hamid, 2017:53) bahwa

Berdasarkan *Business English Dictionary*, bahwa perlindungan konsumen adalah *protecting consumer against unfair or illegal trader*. Begitu pula *Black's Law Dictionary* mendefinisikan perlindungan konsumen adalah *a statute that safeguards consumer in the use goods and service*.

Sejalan dengan pengertian di atas, maka, dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK, telah dijelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa, untuk menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Dari definisi di atas kemudian muncul kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen oleh A. Zen Umar Purba (Happy Susanto 2008:5), yang kurang lebih bisa dijabarkan sebagai berikut :

- a) Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b) Konsumen mempunyai hak
- c) Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d) Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e) Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f) Keterbukaan dalam promosi barang dan/atau jasa
- g) Pemerintah perlu berperan aktif
- h) Masyarakat juga perlu berperan serta
- i) Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j) Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap

Jika ditelisik lebih lanjut, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidakmengertian (pendidikan) mereka terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud, misalnya bahwa konsumen tidak mendapatkan penjelasan tentang manfaat barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

Menurut Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2000:37) 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.

Sedangkan menurut N.H.T. Siahaan (2005:11), ada beberapa hal yang patut dicermati dalam soal kasus-kasus perlindungan konsumen yaitu

- a) Perbuatan pelaku usaha, baik disengaja maupun karena kelalaian dan mengabaikan etika bisnis, ternyata berdampak serius dan meluas. Akibatnya kerugian yang diderita konsumen dapat bersifat massal (*Massive effect*) karena menimpa apa saja dan siapa saja

- b) Dampak yang ditimbulkan juga bersifat seketika (*rapidly effect*) sebagai contoh, konsumen yang dirugikan (dari mengkonsumsi produk) bisa pingsan, sakit, atau bahkan meninggal dunia.
- c) Kalangan yang menjadi korban adalah masyarakat bawah. Karena tidak punya pilihan lain, terpaksa mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang hanya semampunya didapat, dengan standar kualitas dan keamanan yang sangat minim.

Perlindungan terhadap konsumen, dalam hal ini pemerintah menegaskan bahwa melindungi konsumen adalah suatu hal yang penting sehingga adanya Peraturan Perundang-undangan yakni UUPK yang bertujuan memberikan keadilan bagi konsumen sehingga tidak selalu berada di pihak yang dirugikan.

Menurut Janus Sidabalok (2010:6) terdapat sekurang-kurangnya ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut

- a) Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh Pembukaan Undang-undang Dasar Tahun 1945 tentang tujuan pembangunan nasional.
- b) Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
- c) Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional
- d) Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Peristiwa yang merupakan perhatian atas kepentingan konsumen, secara tegas telah ditetapkan dalam putusan sidang umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada sidang 106 tanggal 9 April 1985. Menurut Adrian Sutedi (2008:3) resolusi PBB Nomor 39/248 tentang Perlindungan Konsumen telah menegaskan enam kepentingan konsumen yaitu

- a) Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanan
- b) Promosi dan perlindungan pada kepentingan ekonomi konsumen
- c) Tersedianya informasi yang mencukupi sehingga memungkinkan dilakukannya pilihan sesuai kehendak
- d) Pendidikan konsumen

- e) Tersedianya cara-cara ganti rugi yang efektif
- f) Kebebasan membentuk organisasi konsumen dan diberinya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibedakan menjadi dua yaitu

- a) Perlindungan hukum preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa tertentu, konsumen mulai melakukan pemilihan serangkaian barang atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

- b) Perlindungan hukum represif

Perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Dalam hal ini perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen kepada pelaku usaha.

b. Pengertian Konsumen

Berbagai pengertian tentang konsumen yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah

terbentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen. Istilah konsumen sebagaimana dikemukakan Ahmadi Miru (Abd. Haris Hamid, 2017:56) bahwa

Istilah konsumen berasal dari alih kata *consumer* dalam kamus Inggris-Indonesia yang berarti pemakai atau konsumen. Selanjutnya dalam ketentuan hukum positif di Indonesia, dipergunakan pula istilah-istilah lain yang bermakna sama dengan istilah konsumen yang tersebar diberbagai peraturan perundang-undangan misalnya, penyewa, pembeli, pemijampakai (KUHPerduta) ; rakyat (Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang) ; Nasabah (Perundang-undangan di bidang Perbankan dan Perasuransian) ; pengguna jasa (Perundang-undangan Pertelekomunikasian dan Perhubungan) ; masyarakat (Perundang-undangan di bidang Kesehatan) ; manusia (Perundang-undangan di bidang Pangan) ; khalayak (Perundang-undangan di bidang Penyiaran) dan lain-lain.

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK, bahwa “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”.

Sedangkan menurut A.z Nasution (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014:22) bahwa “ Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut ”.

Berdasarkan beberapa Pengertian konsumen sebagian diatas maka pengertian konsumen dalam UUPK lebih luas karena di dalam UUPK meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain termasuk hewan dan tumbuhan. Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen menurut Nurhayati Abbas (Ahmadi Miru 2013:21) bahwa ,

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban Produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pembel, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai sedangkan di Eropa,

pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian karena kematian atau cedera atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.

c. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa belanda yakni *producent*, begitu pula dalam bahasa inggris disebut *producer* yang artinya adalah penghasil. Dalam pengertian yuridis, istilah produsen disebut dengan pelaku usaha. demikian dengan penulisan ini kedua istilah tersebut digunakan dalam pengertian yang sama. (Abd. Haris Hamid, 2017:61)

Menurut Ahmadi Miru (2013:21) dalam Pasal 3 *Directive* ditentukan bahwa:

- 1) Produsen berarti pembuat produk akhir, setiap produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau sesuatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen.
- 2) Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangan dalam masyarakat eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen
- 3) Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya maka setiap leveransi/supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali dia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lamamengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya.

Dengan pengertian yang sangat luas tersebut, maka konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan.

Pengertian yang luas juga terdapat dalam UUPK, namun tidak digunakan istilah produsen sebagai lawan dari istilah konsumen, melainkan pelaku usaha.

Pengertian pelaku usaha di dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK, menentukan bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Salah satu pihak dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha. menurut Abdul Halim Barkatullah (2008 : 111), Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut 4 kelompok besar kalangan pelaku usaha, 3 di antaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha privat dan publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari:

- a) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya.
- b) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan/perasuransian, perbankan. Orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan, narkotika, dan sebagainya.
- c) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko supermaket, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara, dan sebagainya.

d. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2004: 25-26) yaitu

- a) Asas manfaat
Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bias diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas keseimbangan
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Dalam Pasal 2 UUPK dijelaskan bahwa “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2004:26) kelima asas yang dijelaskan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok di atas yaitu asas keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisiensi karena menurut Himawan (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004:33) bahwa “ hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.”

Didalam memberi perlindungan terhadap konsumen UUPK harus berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta asas kepastian hukum. Yang memiliki tujuan yang tertuang didalam Pasal 3

UUPK yaitu :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Dalam rangka memberi perlindungan terhadap konsumen maka dibentuklah badan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Adapun fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) didalam Pasal 33 UUPK yaitu

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas
 - a) memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen
 - b) melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
 - c) melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen
 - d) mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
 - e) menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen
 - f) menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha
 - g) melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Di dalam Pasal 44 ayat (3) UUPK tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

e. Hak, Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Untuk mendapatkan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha dalam ketentuan Undang-undang perlindungan konsumen menjabarkan mengenai hak-hak konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dijabarkan sebagai berikut

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, hak-hak konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif .
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut Shidarta (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014:30-31) secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Menurut C. Tantri D. dan Sulastri (Ahmadi Miru 2013:103) 4 (empat) hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, yaitu

- 1) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- 2) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- 3) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- 4) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Disamping itu menurut Meriam Darus Badruzaman (Ahmadi Miru, 2013:103) Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut

- 1) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*)
- 2) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*)
- 3) Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
- 4) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*)
- 5) Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Dengan demikian, menurut Ahmadi Miru (2013:104) secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut

- 1) Hak atas keamanan dan keselamatan
- 2) Hak untuk memperoleh informasi
- 3) Hak untuk memilih
- 4) Hak untuk didengar
- 5) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- 6) Hak untuk memperoleh ganti rugi
- 7) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- 8) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- 9) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan
- 10) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Selain adanya hak-hak konsumen yang harus diwujudkan, terdapat juga kewajiban konsumen yang harus diperhatikan oleh konsumen agar konsumen

dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. yang telah termuat dalam Pasal 5 UUPK menentukan bahwa:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting mendapat pengaturan. Banyak konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikarenakan konsumen tidak membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang disampaikan oleh pelaku usaha pada label produk. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya pada dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Tanpa dibekali dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan penggunaan obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit.

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha. Hal itu sudah menjadi biasa dan sudah semestinya dalam suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa.

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup terealisasi jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama oleh pelaku usaha.

Dengan demikian, konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang perlu diperjuangkan. Sebagai konsumen kita tidak bisa tinggal diam, tanpa bisa berbuat apa-apa ketika hak-hak tersebut jelas-jelas telah dilanggar dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian penting dari hubungan atau transaksi ekonomi.

Menurut Happy Sutanto (2008:34) berpendapat bahwa :

Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban masing-masing pihak yang saling bertransaksi penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri.

Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang

seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 6 UUPK.

Menentukan hak pelaku usaha adalah

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama.

Menyangkut hak-hak pelaku usaha yang lainnya, sebenarnya lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah atau BPSK / Pengadilan dalam tugas dan wewenangnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan hak pelaku usaha dapat dihindari. Sama halnya dengan konsumen yang memiliki kewajiban, pelaku usahapun juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan dalam memperdagangkan barang dan/jasanya.

Berdasarkan Pasal 7 UUPK. Menentukan kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pada UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

Selain hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, pelaku usaha juga harus memiliki tanggung jawab terhadap konsumen. Hal ini diatur didalam pasal 19 UUPK, sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

f. Perbuatan yang dilarang Bagi Pelaku Usaha dan Tanggung Jawabnya

Sebagai upaya untuk menghindarkan akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa, maka berbagai larangan bagi pelaku usaha yang diatur dalam UUPK Sebagai berikut :

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah
 - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu
 - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru
 - c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu
 - d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi
 - e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia
 - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi
 - g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu
 - h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu
 - i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain

j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap

k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

- 5) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan
- 6) Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen
- 7) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.
- 8) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara Cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- 9) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan,

dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

- 10) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian
- 11) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.
- 12) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:
 - a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan
 - b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
- 13) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa
 - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa
 - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa
 - d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa
 - e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan

- f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Disamping perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha adapun tanggung jawab bagi pelaku usaha menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab adalah sebagai berikut

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-sundangan yang berlaku.
- (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penyelesaian sebuah perkara atau sengketa dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan melalui jalur luar pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah sengketa konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.

Didalam Pasal 1 Angka 11 UUPK, menyatakan bahwa Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah “ Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen “. BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang telah di atur di dalam UUPK yang khusus menangani sengketa konsumen.

Adapun menurut Yusuf Shofie (2002:39) menyatakan bahwa

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

Anggota BPSK terdiri atas tiga unsur, yaitu unsur konsumen, unsur pemerintah, unsur pelaku usaha. Setiap unsur tersebut minimal terdiri atas tiga orang dan maksimal lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri. Keanggotaan BPSK terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota itu sendiri. Didalam Pasal 49 UUPK, menyatakan ketentuan pembentukan keanggotaan BPSK yaitu

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :
 - a. warga negara Republik Indonesia
 - b. berbadan sehat
 - c. berkelakuan baik
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pada setiap BPSK dibentuk sekretariat yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat yang pengangkatan dan pemberhentiannya ditetapkan oleh menteri. Sekretariat BPSK berfungsi membantu menjalankan tugas-tugas BPSK.

BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang telah di atur di dalam UUPK yang khusus menangani sengketa konsumen. Tugas utama dari BPSK pada intinya adalah menangani sengketa konsumen melalui jalan konsiliasi, mediasi, maupun jalan arbitrase Sebagaimana diatur didalam Pasal 23 UUPK yaitu

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Menurut Yusuf Sofie (2002:39-41), dari pasal diatas dapat kita lihat ada dua hal penting yaitu

1. Bahwa undang-undang perlindungan konsumen memberikan alternative penyelesaian melalui badan diluar system peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.
2. Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha buukanlah suatu pilihan yang eksklusif, yang tidak dapat tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa memalui badan peradilan.

a. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam Pasal 52 UUPK, BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini
- 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 ini
- 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 ini.

Berdasarkan pemaparan tentang tugas dan wewenang BPSK tersebut di atas, dapat dilihat bahwa tugas utama dari dibentuknya BPSK adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Namun selain itu, BPSK juga mempunyai tugas sebagai pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, hal ini dikarenakan dalam pencantuman klausula baku konsumen tidak memiliki

bargaining position (posisi tawar) yang berimbang dengan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Definisi klausula baku dalam Pasal 1 angka 10, ditentukan bahwa

Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Dalam hal pencantuman klausula baku, dalam UUPK diatur lebih lanjut mengenai ketentuan pencantuman klausula baku yang dilarang, hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 18 UUPK, terhadap Pencantuman klausula baku yang dilarang adalah:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Berdasarkan Pasal 12 Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, bahwa

- (1) Putusan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf k, meliputi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.
- (2) Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa
 - a. Pengembalian uang
 - b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya
 - c. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan

b. Proses Beracara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Proses beracara oleh BPSK dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dari tahap pengajuan gugatan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

a) Tahap Pengajuan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan permohonan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga

negara asing. Hal ini sebagaimana berdasarkan pada Pasal 15 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen :
 - a. meninggal dunia
 - b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
 - d. orang asing (Warga Negara Asing).
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Permohonan yang diajukan secara tertulis, kepada sekretariat BPSK, selanjutnya sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon.

Berdasarkan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis hendaknya melampirkan dokumen mengenai:

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

Permohonan yang diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001) atau permohonan bukan merupakan wewenang BPSK, maka Ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi permohonan konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Pemanggilan pelaku usaha terlebih dahulu dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama (sebagaimana Pasal 26 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

Pada tahapan ini, jika pada hari yang telah ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak

pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i UUPK jo. Pasal 3 huruf i Kepmenperindag N0. 350/MPP/12/2001, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Bagi pelaku usaha yang telah hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah:

- a. Konsiliasi
- b. Mediasi
- c. Arbitrase.

Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka Ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih oleh para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Penetapan Ketua BPSK dan dibantu oleh panitra. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 anggota BPSK yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha masing-masing sebagai anggota. Sedangkan panitra ditunjuk dari anggota Sekretariat BPSK. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

- b) Tahap Persidangan

Persidangan pertama harus sudah dilakukan pada hari ke-7 (ketujuh) ini terhitung sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) telah dinyatakan dan benar menurut Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Sebagaimana diatur di dalam Pasal 26 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 yaitu

- (1) Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (2) Dalam surat panggilan tersebut dalam ayat (1) dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.
- (3) Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPKS.

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberi waktu 3 hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK). Pada tahap ini, dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jadi maksimal waktu yang dimiliki ketua BPSK dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan penyelesaian sengketa konsumen sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama, yaitu maksimal 10 hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional.

Majelis BPSK mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (sesuai Pasal 27 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (sesuai

Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001), yaitu :

1. Persidangan dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi
3. Persidangan dengan cara arbitrase

Ketiga tata cara persidangan tersebut kehadiran kuasa hukum memang tidak dilarang, baik dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dalam Pasal 15 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menentukan sebagai berikut: “Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya” bahkan, Pasal 5 ayat (5) surat keputusan tersebut juga menegaskan: “Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol dari ahli waris atau kuasanya”. Ketentuan Pasal 5 ayat (5) surat keputusan ini menyangkut permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tertulis, jika yang dimaksudkan bukan kuasa hukum (bukan advokad, pengacara, pengacara publik, penasehat hukum, dan sebutan-sebutan lainnya), melainkan:

1. Suami atau istri dalam hal ini konsumen sakit atau cacat
2. Anak konsumen dalam hal konsumen sudah lanjut usia atau keadaan sakit atau cacat
3. Orang tua atau wali konsumen dalam hal konsumen masih anak-anak atau dibawah umur, atau

4. Tetangga atau orang terdekat konsumen dalam hal konsumen sakit atau cacat, padahal tidak ada keluarga terdekat lainnya.

Konsumen yang tidak dapat mengajukan permohonan Penyelesaian Sengketa dan/atau memenuhi panggilan BPSK, maka tidak ada salahnya kuasa disitu (bukan kuasa hukum) diperkenankan mengajukan permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tidak tertulis.

c) Tahap Putusan

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan yaitu:

1. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
2. Putusan BPSK dengan cara arbitrase. Putusan ini seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya

Putusan Majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan namun tidak mencapai kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*), hal ini berdasarkan Pasal 39 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Sebagai berikut :

- (1) Putusan Majelis didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika setelah diusahakan dengan sungguh-sungguh tidak dapat mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak.
- (2) Putusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah sebagai putusan BPSK.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis.

Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat saksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif (Pasal 37 ayat (5) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

Putusan BPSK didalam Pasal 40 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 sebagai berikut :

- (1) Putusan BPSK dapat berupa :
 - a. Perdamaian
 - b. gugatan ditolak; atau
 - c. gugatan dikabulkan.
- (2) Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.
- (3) Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berupa pemenuhan :
 - a. ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau
 - b. sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Berdasarkan Pasal 38 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK

Apabila konsumen dan atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan.

Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan tersebut maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut. Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.

c. Sengketa Konsumen

UUPK tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi sengketa konsumen dijumpai pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dimana yang dimaksud dengan 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.”

Sengketa dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor, diantaranya perbedaan kepentingan ataupun perselisihan antara pihak yang satu dengan pihak

yang lain. Dapat juga disebabkan oleh adanya aturan-aturan kaku yang dianggap sebagai penghalang dan penghambat untuk dapat mencapai tujuan masing-masing pihak. Karena setiap pihak akan berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai tujuannya, sehingga potensi terjadinya sengketa menjadi besar.

Suatu perselisihan yang berujung pada konflik/sengketa, selain disebabkan oleh karakter sifat dari seseorang yang merupakan faktor internal dari dalam diri seseorang yang bersangkutan, juga dapat terjadi oleh adanya faktor-faktor eksternal berupa aturan-aturan yang berlaku bagi setiap orang.

Hal ini sependapat dengan Owen R.G., (Jimmy Joses Sembiring 2011:4) bahwa “ Aturan-aturan yang diberlakukan dan prosedur yang tertulis dan tidak tertulis dapat menyebabkan konflik “ sedangkan menurut Schyut, konflik adalah “ suatu situasi yang didalamnya terdapat dua pihak atau lebih yang mengejar tujuan-tujuan, yang satu dengan yang lain tidak dapat diserasikan dan mereka dengan daya upaya mencoba dengan sadar menentang tujuan-tujuan pihak lain.

Dari kedua definisi diatas yang dikemukakan oleh Owen dan Schyut menurut Jimmy Joses Sembiring (2011:4-5) dapat disimpulkan bahwa

Konflik terjadi ketika para pihak bersaing untuk dapat mencapai tujuannya masing-masing. Para pihak dibatasi aturan –aturan ataupun prosedur-prosedur yang terkadang tidak sesuai dengan kemauan dan kehendak para pihak. Adanya usaha untuk mencapai tujuan masing-masing tentu akan berdampak pada persaingan tidak sehat yang dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak yang dapat menimbulkan sengketa. Untuk menghindari resiko tersebut, masing-masing pihak akan berupaya mencari cara yang dapat dilakukan untuk dapat menghindarkan diri dari kerugian, terdapat dua cara yakni dengan membawa sengketa tersebut ke pengadilan atau berusaha menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.

Menurut Priyatna Abdurrasyid (2002:3) sengketa dapat berkenaan dengan hak-hak, status, gaya hidup, reputasi atau aspek lain dalam kegiatan perdagangan atau tingkah laku pribadi antara lain :

- a. Kenyataan yang mungkin timbul akibat kredibilitas para pihak itu sendiri, atau dari data yang diberikan oleh pihak ketiga termasuk penjelasan-penjelasan tentang kenyataan-kenyataan data tersebut.
- b. Masalah hukum yang pada umumnya akibat dari pendapat atau tafsiran penyelesaian sengketa yang diberikan oleh para ahli hukum yang terkait.
- c. Akibat perbedaan teknis termasuk perbedaan pendapat dari para ahli teknik dan profesionalisme dari para pihak.
- d. Perbedaan pemahaman tentang sesuatu hal yang muncul, misalnya dalam penggunaan kata-kata yang membingungkan atau adanya perbedaan asumsi.
- e. Perbedaan persepsi mengenai keadilan, konsep keadilan dan moralitas, budaya, nilai-nilai dan sikap.

Terdapat perbedaan ruang lingkup sengketa konsumen dengan sengketa transaksi konsumen. Menurut Abdul Halim Barkatullah (2008:108) bahwa :

Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat mencakup semua segi hukum bagi keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkungannya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum, bukan ke peradilan tata usaha negara. Dengan demikian sengketa konsumen dalam hal ini hanya mencakup aspek hukum perdata dan pidana saja.

Menurut Happy Susanto (2008:12) secara umum, masalah-masalah yang sering dikeluhkan berkenaan dengan pelanggaran hak konsumen sebagai berikut

- a. Keluhan terhadap keterlambatan barang
- b. Barang yang dikirim seringkali berbeda dengan apa yang sudah dipesan
- c. Kualitas barang yang tidak bagus

- d. Pelayanan barang dan/atau jasa yang buruk
- e. Manipulasi produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan dengan berbagai cara

Berdasarkan uraian di atas dan kaitannya dengan hak-hak konsumen, maka dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang/jasa dengan pelaku atau produsen yang telah melanggar hak-hak konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Konsumen sebagai pengguna/ pemakai barang atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. Barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang yang umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan.

Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidak-puasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli dan menggunakan barang konsumen hendaknya waspada agar tidak dirugikan. Bentuk sengketa konsumen yang disebabkan oleh kerugian yang diderita oleh konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Cacat Tubuh / Fisik (*Personal Injury*)

Adalah cacat fisik atau kerugian yang melekat pada diri konsumen sebagai akibat dari mengkonsumsi suatu produk.

- b. Cacat Fisik (*Injury to The Product it Self / Some Other Property*)

Adalah kerugian yang diderita akibat rusaknya produk barang atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli.

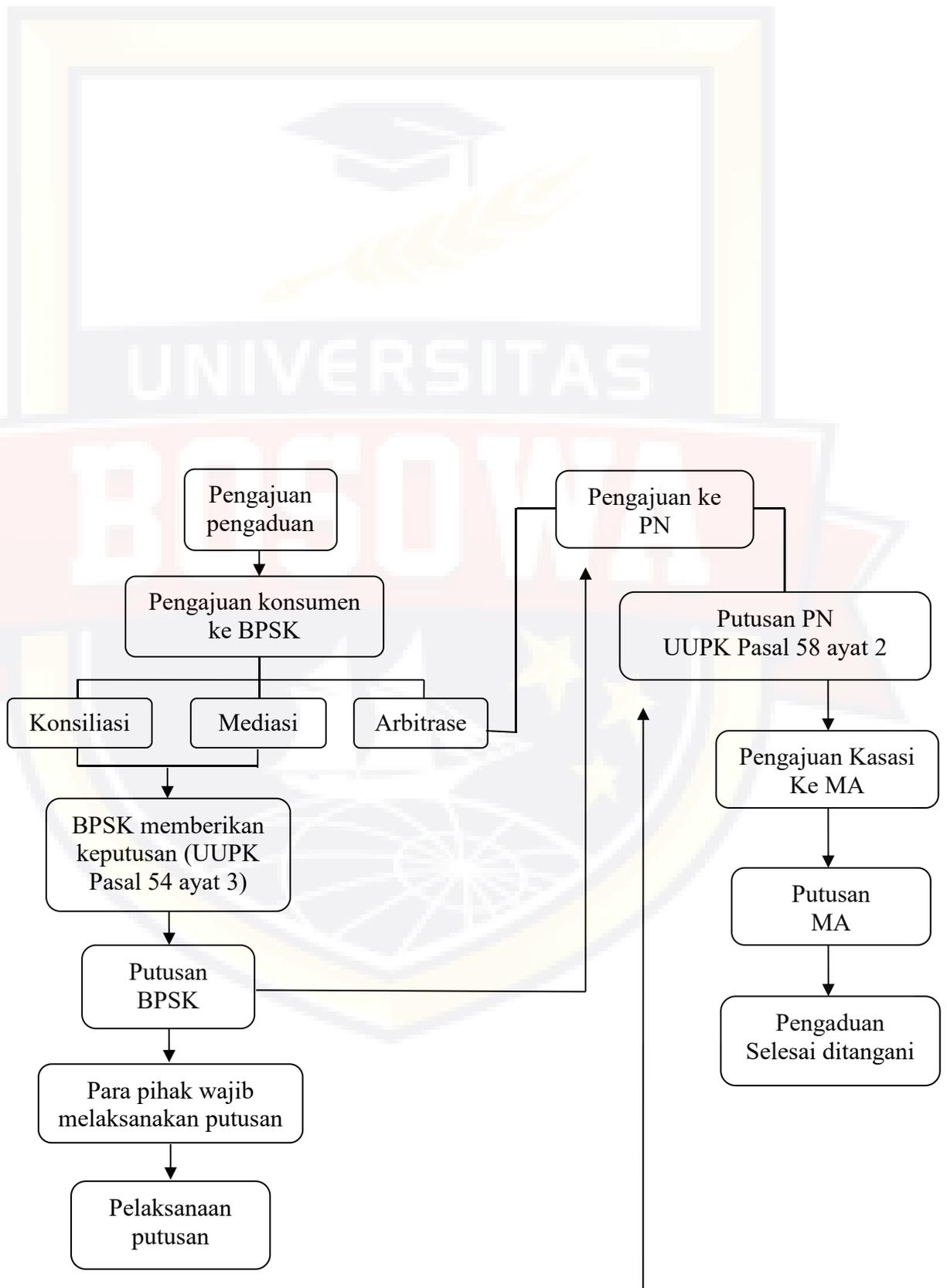
c. Kerugian Ekonomi (*Pure Economic Loss*)

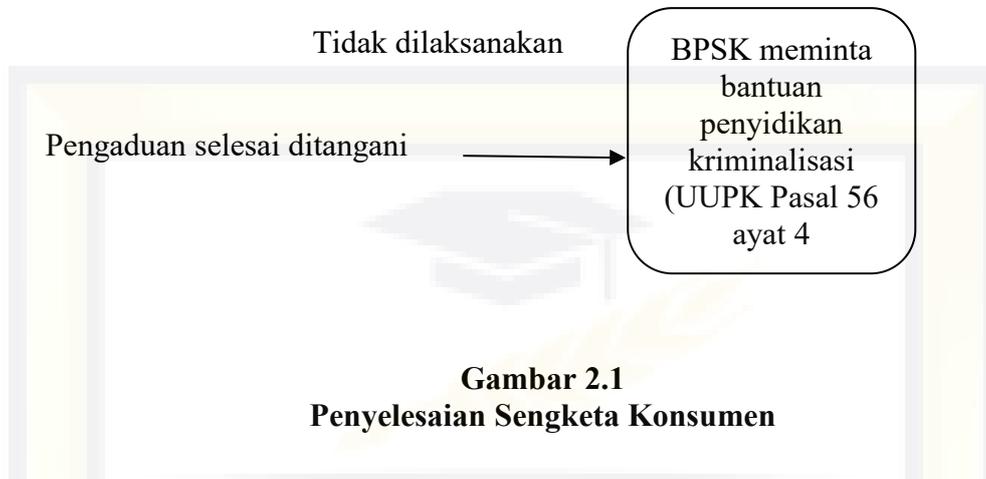
Adalah kerugian yang langsung berkaitan dengan produk yang dibelinya yang muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan tingkat performance yang diharapkan. Kerugian semacam ini ada dua tipe yaitu:

- 1) Kerugian Ekonomi Langsung, (*Direct Economic Loss / Diminution Value of The Product*). Kerugian yang dialami oleh konsumen karena pengurangan nilai dari produk yang dibelinya.
- 2) Kerugian Ekonomi Tidak Langsung (*Indirect Economic Loss / Resulting From The Performace of Product*). Kerugian yang disebabkan oleh performance dari produk yang dibelinya atau produk yang cacat sehingga tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya.

d. **Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Pelaku Usaha**

Dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Dalam proses penyelesaiannya saat ini, permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan melalui jalur peradilan umum maupun jalur di luar peradilan. Adapun bagan penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilalui oleh para pihak yang bersengketa adalah sebagai berikut





Sumber : <https://www.kompasiana.com>

1. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya dimuka pengadilan. Didalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 45 UUPK yaitu

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Hal ini dipertegas didalam pasal 48 UUPK yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 45”.

Adapun gugatan diperadilan umum terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur didalam Pasal 46 UUPK, yaitu:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
 - 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 yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidaksedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Umumnya, pelaksanaan gugatan disebut Litigasi. Gugatan adalah suatu tindakan sipil yang dibawa di pengadilan hukum di mana penggugat, pihak yang mengklaim telah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan terdakwa, menuntut upaya hukum atau adil. Terdakwa diperlukan untuk menanggapi keluhan penggugat. Jika penggugat berhasil, penilaian akan diberikan dalam mendukung penggugat, dan berbagai perintah pengadilan mungkin dikeluarkan untuk menegakkan hak, kerusakan penghargaan, atau memberlakukan perintah sementara atau permanen untuk mencegah atau memaksa tindakan. Orang yang

memiliki kecenderungan untuk litigasi daripada mencari solusi non-yudisial yang disebut sadar hukum.

Penuntutan penyelesaian sengketa konsumen dengan mengajukan gugatan class action melalui peradilan umum telah dibolehkan sejak keluarnya UUPK yang mengatur class action ini di Indonesia. Tentu saja ini merupakan angin segar yang diharapkan akan membawa perubahan terhadap perlindungan konsumen di Indonesia khususnya perlindungan konsumen di bidang ketenagalistrikan. Gugatan *class action* akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan misal terhadap orang banyak. Sedangkan menurut Sudaryatmo (2003:7) bahwa:

Gugatan perwakilan kelompok atau class action adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang melalui kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum diatur didalam Pasal 58 UUPK, yaitu

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.

- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Keadaan ini sebenarnya lebih banyak membawa kesulitan bagi konsumen jika berperkara di peradilan umum.

Adapun menurut Yahya Harahap (1997:240-247) kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa di pengadilan adalah:

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

Di antara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yang termasuk banyak dikeluhkan para pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengharapkan penyelesaian yang cepat terhadap perkara mereka.

2. Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi

Non Litigasi merupakan penyelesaian sengketa hukum diluar proses peradilan. Untuk mengatasi berlakunya proses sengketa di peradilan, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK, menyebutkan.

Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang lain yang bersengketa.

Ini berarti, penyelesaian sengketa di pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan. Hal ini dipertegas pada Pasal 47 UUPK, menyebutkan

Penyelesaian sengketa konsumen diluar 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 diluar pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur didalam Pasal 49 ayat (1) UUPK. Menjelaskan bahwa “ Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan ”.

Usaha-usaha penyelesaian sengketa konsumen secara cepat terhadap gugatan atau tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap produser/pelaku usaha telah diatur dalam UUPK yang memberikan kemungkinan setiap konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketanya di luar pengadilan, yaitu melalui BPSK, yang dalam undang-undang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal lagi upaya hukum banding dan kasasi dalam BPSK tersebut. Namun ketentuan yang menyatakan bahwa putusan BPSK adalah bersifat final dan mengikat ternyata bertentangan karena BPSK sendiri yang memberikan kesempatan pada para pihak yang bersengketa di BPSK untuk

mengajukan keberatan atas putusan BPSK yang telah diterima kepada Pengadilan Negeri.

Hal ini tertuang didalam Pasal 54 ayat (3) UUPK yaitu “Putusan majelis bersifat final dan mengikat”. Sedangkan didalam Pasal 56 ayat (2) menjelaskan bahwa “Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut”.

Menurut Gunawan Widjaja (2005:74) bahwa :

“Lembaga penyelesaian di luar pengadilan, yang dilaksanakan melalui BPSK dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Sifat penyelesaian yang cepat dan murah dan memang dibutuhkan oleh konsumen, terutama konsumen perorangan”.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui 3 cara yaitu :

a) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternative penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang diartikan sebagai : *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.* Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternative penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketika untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak.

Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut, menyebabkan penyelesaian sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menjelaskan bahwa “Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak”. Sedangkan menurut Gunawan Widjaja (2005:23) bahwa Suatu penyelesaian Sengketa Alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seorang yang secara professional sudah dapat dibuktikan keahliannya.

Adapun menurut Susanti Adi Nugroho (2011:106) Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti :

1. Mengatur waktu dan tempat pertemuan oleh para pihak.
2. Mengarahkan subjek pembicaraan.
3. Membawa pesan dari satu pihak ke pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak.

Pada umumnya konsiliator juga dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut (konsiliator) dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

Konsiliasi bisa bersifat sukarela tetapi juga ada yang bersifat wajib. Konsiliasi wajib adalah konsiliasi yang wajib dijalankan terlebih dahulu

(diwajibkan oleh undang-undang) sebelum perkaranya diajukan ke pengadilan. Di banyak negara, konsiliasi wajib ini (kadang-kadang juga mediasi) misalnya dalam bidang perselisihan perburuhan, perceraian, dan lain-lain.

Berdasarkan Pasal 28 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, tugas majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah

- a. Sebagai konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi-saksi serta saksi ahli, dan bila diperlukan.
- c. Menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan.
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal Peraturan Perundang - undangan dibidang perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 29 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 cara yaitu:

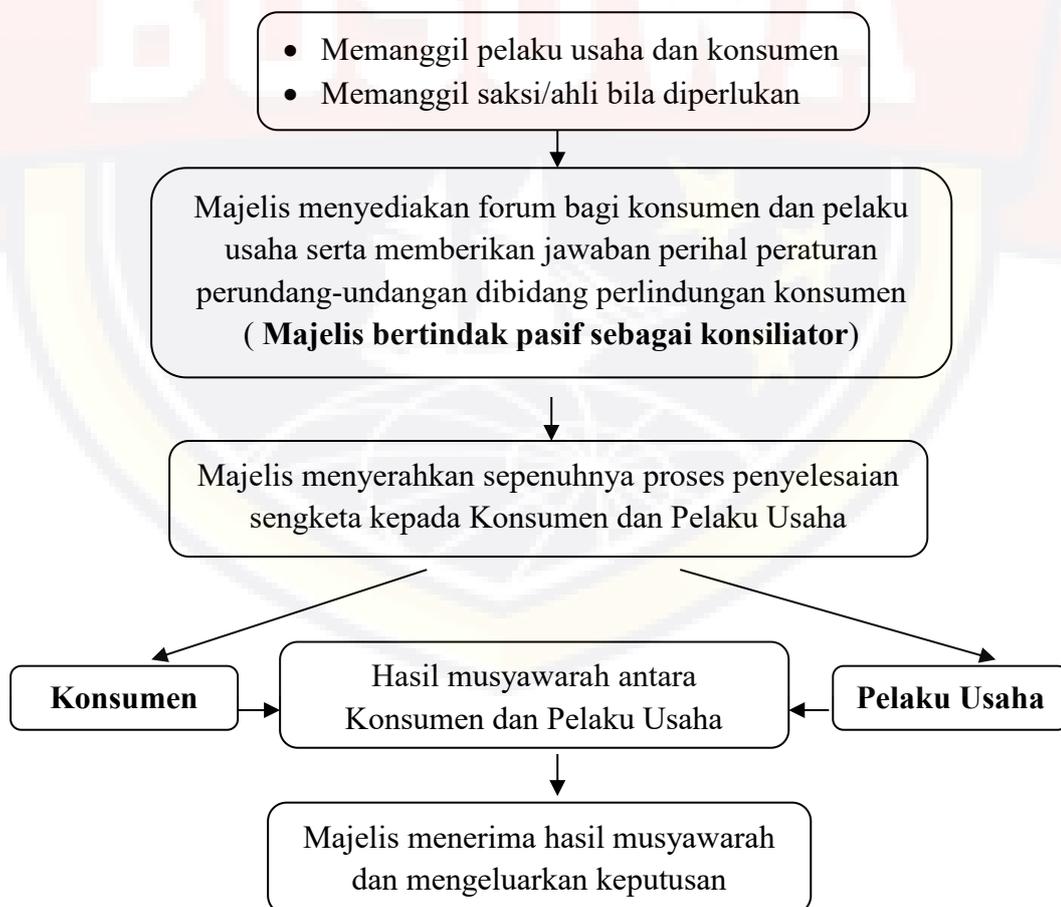
1. Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai konsiliator.
2. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini, majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugian.

Di dalam ketentuan Pasal 37 ayat (1) dan ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 disebutkan bahwa:

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

Adapun bagan proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui Konsiliasi sebagaimana dalam tertuang Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi

Sumber : Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

b) Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat. Menurut Yusuf Sofie (2003: 23) bahwa :

Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.”

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Menurut Ahmadi Miru (2013:164) bahwa

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa yaitu dengan memasukkan sebagai klausul perjanjian (*mediation clause agreement*), atau setelah timbul sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi (*mediation submission*)

Sedangkan menurut menurut Gunawan Widjaja (2005:24) menjelaskan peranan mediator ialah:

Dalam mediasi, mediator hanya berfungsi sebagai penyambung lidah dari pihak yang bersengketa. Perantaraan yang demikian kadangkala memang diperlukan, baik dalam hal para pihak yang bersengketa tidak mungkin

untuk bertemu sendiri karena berbagai faktor yang berada diluar kemampuan mereka, ataupun karena kedua belah pihak "*intentionally*" memang tidak mau bertemu satu dengan yang lainnya, meskipun mereka dapat bertemu, jika memang dikehendaki. Jadi dalam hal ini sangat jelas bahwa hasil akhir pranata penyelesaian sengketa alternative dalam bentuk mediasi ini tunduk sepenuhnya pada kesepakatan para pihak.

Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakekatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga hasil penyelesaian terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final, serta tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk mematuhi.

Berdasarkan Pasal 31 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ada 2 cara, yaitu:

- a) Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan kepada majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai mediator.
- b) Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sama halnya dalam konsiliasi pada proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat meminta diperlihatkan alat bukti baik surat atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seseorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketanya. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai yang ditandatangani oleh para pihak.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang diserahkan kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menguatkan perjanjian tersebut.

Menurut Frans Hendra Winarta (2012:16) tentang proses pengambilan keputusan dalam mediasi bahwa:

Mediasi merupakan suatu prosedur penengahan di mana seseorang bertindak sebagai “kendaraan” untuk berkomunikasi antarpara pihak, sehingga pandangan mereka yang berbeda atas sengketa tersebut dapat dipahami dan mungkin didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya suatu perdamaian tetap berada di tangan para pihak sendiri.

Menurut Ahmadi Miru (2013:165) keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah

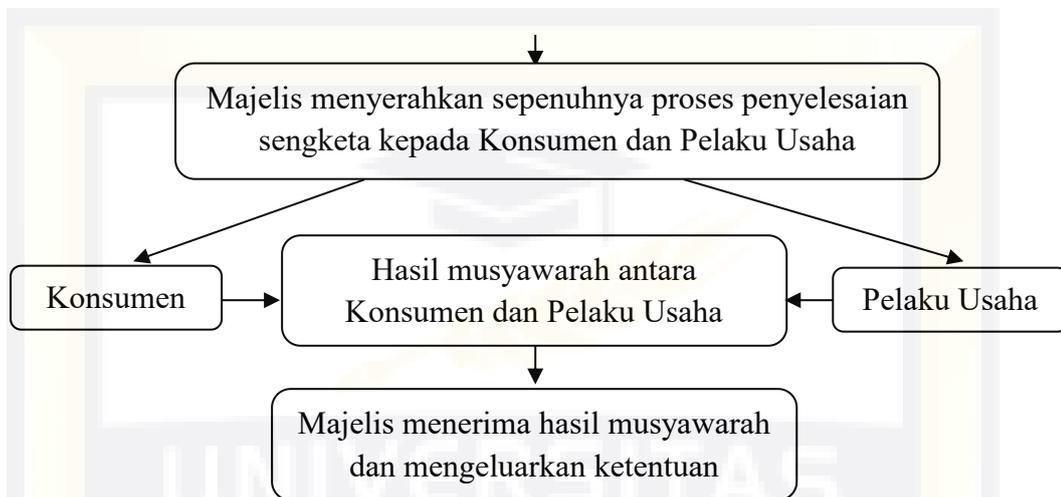
Karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing. Dengan demikian, pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak.

Adapun bagan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana yang tertuang dalam Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut :

- Memanggil pelaku usaha dan konsumen
- Memanggil saksi/ahli bila diperlukan



Majelis menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha serta secara aktif mendamaikan dan memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen
(Majelis bertindak aktif sebagai Mediator)



Gambar 2.3
Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi

Sumber : Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

c) Arbitrase

Berdasarkan definisi yang diberikan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase, bahwa: “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.

Ada tiga hal yang dapat dikemukakan dari definisi yang diberikan dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tersebut (Gunawan Widjaja, 2005:26) yakni:

1. Arbitrase merupakan salah satu bentuk perjanjian
2. Perjanjian arbitrase harus dibuat dalam bentuk tertulis,
3. Perjanjian arbitrase tersebut merupakan perjanjian untuk menyelesaikan sengketa yang dilaksanakan diluar peradilan umum.

Menurut Gunawan Widjaja (2005:24), definisi dari arbitrase adalah

Merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan putusan oleh satu atau lebih hakim swasta, yang disebut dengan arbiter. Disini seorang arbiter berperan sangat aktif sebagaimana halnya seorang hakim. Ia, dalam hal arbiter tunggal, maupun majelis arbitrase berkewajiban untuk memutuskan sengketa yang disampaikan kepadanya secara profesional, tanpa memihak, menurut kesepakatan yang telah tercapai diantara para pihak yang bersengketa pada satu sisi dan arbiter pada pihak lain. Arbiter haruslah independen dalam segala hal.

Arbitrase merupakan upaya penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak untuk diselesaikan oleh orang yang dipilih oleh para pihak dan para pihak bersedia tunduk dan menyetujui hal yang diputuskan.

Menurut Jimmy Joses Sembiring (2011:59) definisi arbitrase dikemukakan juga dikemukakan oleh para ahli hukum sebagai berikut

Menurut subekti, arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim atau para hakim yang mereka pilih atau mereka tunjuk. Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo, arbitrase adalah prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan persetujuan para pihak yang berkepentingan untuk menyerahkan sengketa mereka kepada seorang wasit atau arbiter.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Pasal 32 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dengan cara arbitrase dapat ditempuh melalui 2 (dua) tahap, yaitu:

- a. Para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi ketua Majelis.

Mengenai proses persidangan menurut Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 yaitu

- (1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
- (2) Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.
- (3) Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Seorang arbiter merupakan seorang hakim swasta bagi para pihak, yang dipilih berdasarkan kesepakatan bersama untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka. Sebutan arbiter dipakai karena mereka yang diberi dan memiliki wewenang untuk meleraikan dan para pihak wajib taat pada putusan arbitrase, putusan tersebut merupakan hasil yang final dan mengikat.

Syarat untuk menjadi Arbiter Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase ialah:

Menurut ketentuan Pasal 12 UU No. 30 Tahun 1999, yang dapat ditunjuk atau diangkat sebagai arbiter adalah mereka yang memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Cakap melakukan tindakan hukum
- b. Berumur paling rendah 35 tahun
- c. Tidak mempunyai hubungan keluarga sedarah sampai dengan derajat kedua dengan salah satu pihak bersengketa
- d. Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas putusan arbitrase; dan
- e. Memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif di bidangnya paling sedikit 15 tahun, dengan ketentuan bahwa hakim, jaksa, panitera, dan pejabat peradilan lainnya tidak dapat ditunjuk atau diangkat sebagai arbiter.

Adapun tata cara pengambilan putusan dalam persidangan arbitrase, menurut Yahya Harahap, (2001:16) sebagai berikut:

- 1) putusan diambil berdasar suara mayoritas anggota arbiter.
- 2) Putusan arbiter yang sah adalah:
 - a. Dituangkan dalam putusan
 - b. Ditandatangani oleh anggota arbiter yang menyetujui putusan
- 3) putusan memuat segala segi permasalahan serta alasan-alasan yang menyangkut dengan dasar pertimbangan putusan
- 4) setiap anggota arbiter dibenarkan mencantumkan pendapat pribadi (*individual opinion*) dalam putusan, meskipun pendapat tersebut berbeda dan menyimpang dari pendapat mayoritas anggota. Bahkan, boleh juga seorang anggota mencantumkan suatu pernyataan mengapa dia berbeda pendapat dengan mayoritas anggota arbiter.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti (2014:142) bahwa: “Pada persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi”.

Asas dalam pemeriksaan arbitrase yang harus dipedomani oleh para arbiter menurut Yahya Harahap (2001:46-47) pada pemeriksaan persengketaan, yang terpenting adalah:

1. Para pihak diperlakukan dalam kedudukan yang sama
 Inilah asas pertama. Para pihak mesti diperlakukan sama dalam setiap tingkat pemeriksaan (*the parties are treated with equality*). Makna asas perlakuan yang sama terhadap para pihak dalam setiap tingkat pemeriksaan, memberi “kesempatan” yang sama untuk mengemukakan

permasalahannya (*given a full opportunity of presenting case*). Memberikan kesempatan yang penuh dan berimbang kepada pihak untuk membela dan mempertahankan kepentingan masing-masing dengan cara memberi kebebasan kepada mereka mengemukakan permasalahan yang dianggapnya penting.

2. Mengabulkan permintaan para pihak pada setiap tingkatan pemeriksaan. Arbiter harus mengabulkan serta menetapkan pemeriksaan terhadap permintaan oleh para pihak. Permintaan dapat diajukan masing-masing dalam setiap tingkatan pemeriksaan.
3. Setiap dokumen dan keterangan diberi tahu kepada para pihak
Asas tata cara proses pemeriksaan yang lain, menyampaikan dan memberi tahu masing-masing pihak secara timbal balik atas setiap dokumen atau keterangan yang diajukan dan disampaikan. Setiap dokumen atau informasi yang diajukan oleh salah satu pihak dalam proses arbitrase harus ditunjukkan dan disampaikan kepada pihak lawan secara timbal balik pada saat proses pemeriksaan berlangsung.

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan putusan.

Menurut Yahya Harahap (2001:50-51) menyangkut penerapan pembuktian melalui jalur arbitrase, beranggapan bahwa:

Penerapan pembuktian, tidak semata-mata melalui tata cara pengajuan oleh masing-masing pihak berdasarkan kehendak para pihak. Majelis dapat memberi hak kepada salah satu pihak untuk meminta kepada pihak lawan membuktikan sesuatu, jika menurut pertimbangan majelis arbitrase hal tersebut dianggap tepat. Selain dari tata cara pembuktian di atas, majelis

dapat pula meletakkan beban pembuktian kepada salah satu pihak, baik berupa dokumen dan alat bukti lain. Tata cara pembebanan pembuktian didasarkan oleh jangka waktu yang diberikan. Apabila dalam jangka waktu tersebut tidak juga diajukan bukti atau fakta terkait kasus yang disidangkan pada proses arbitrase maka dianggap gagal mendukung dalil yang dikemukakan tersebut.

Adapun kelebihan dan kelemahan arbitrase menurut Frans Hendra Winarta (2012:62-63) adalah:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif.
- c. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, di samping jujur dan adil.
- d. Para pihak bersengketa dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Selain kelebihan-kelebihan tersebut di atas, terdapat juga kelemahan dari arbitrase, yaitu sebagai berikut:

1. Putusan arbitrase ditentukan oleh kemampuan teknis arbiter untuk memberikan keputusan yang memuaskan dan sesuai dengan rasa keadilan para pihak.
2. Apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan putusan arbitrase, maka diperlukan dari perintah dari pengadilan untuk melakukan eksekusi atas putusan arbitrase tersebut.
3. Pada praktiknya pengakuan dan pelaksanaan keputusan arbitrase asing masih menjadi hal yang sulit.
4. Pada umumnya pihak-pihak yang bersengketa di arbitrase adalah perusahaan-perusahaan besar, oleh karena itu untuk mempertemukan kehendak-kehendak para pihak yang bersengketa dan membawanya kebadan arbitrase tidaklah mudah.

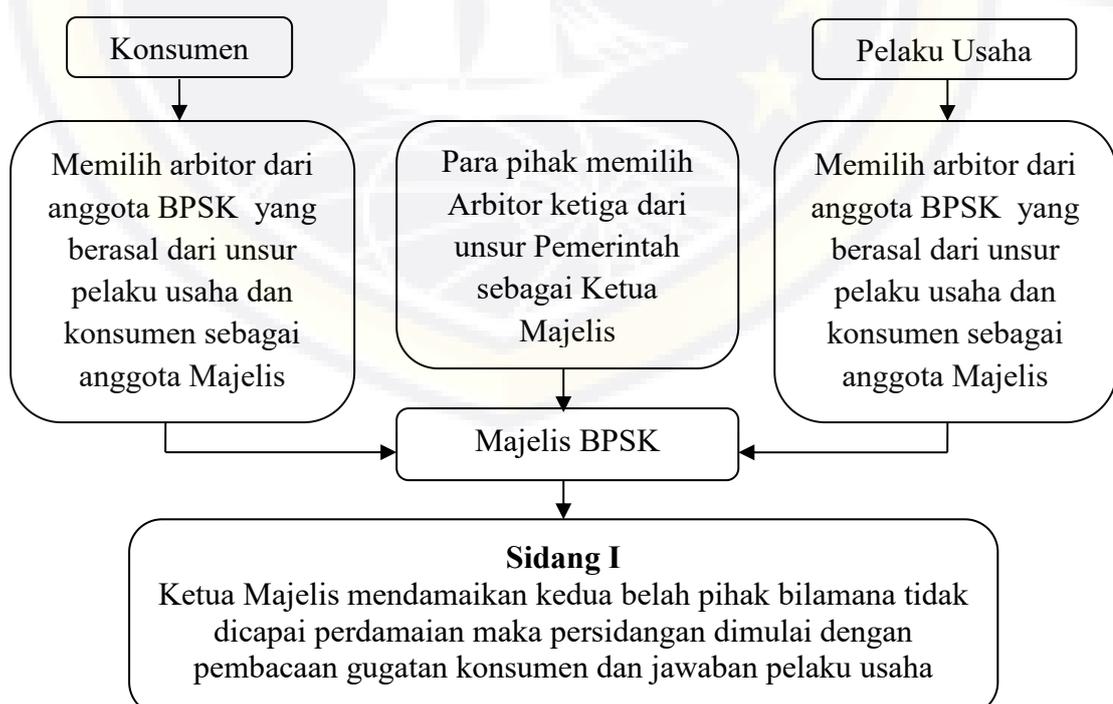
Keberatan dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen. Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK sesuai Pasal 6 ayat (3) Perma Nomor 01 Tahun 2006 dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase

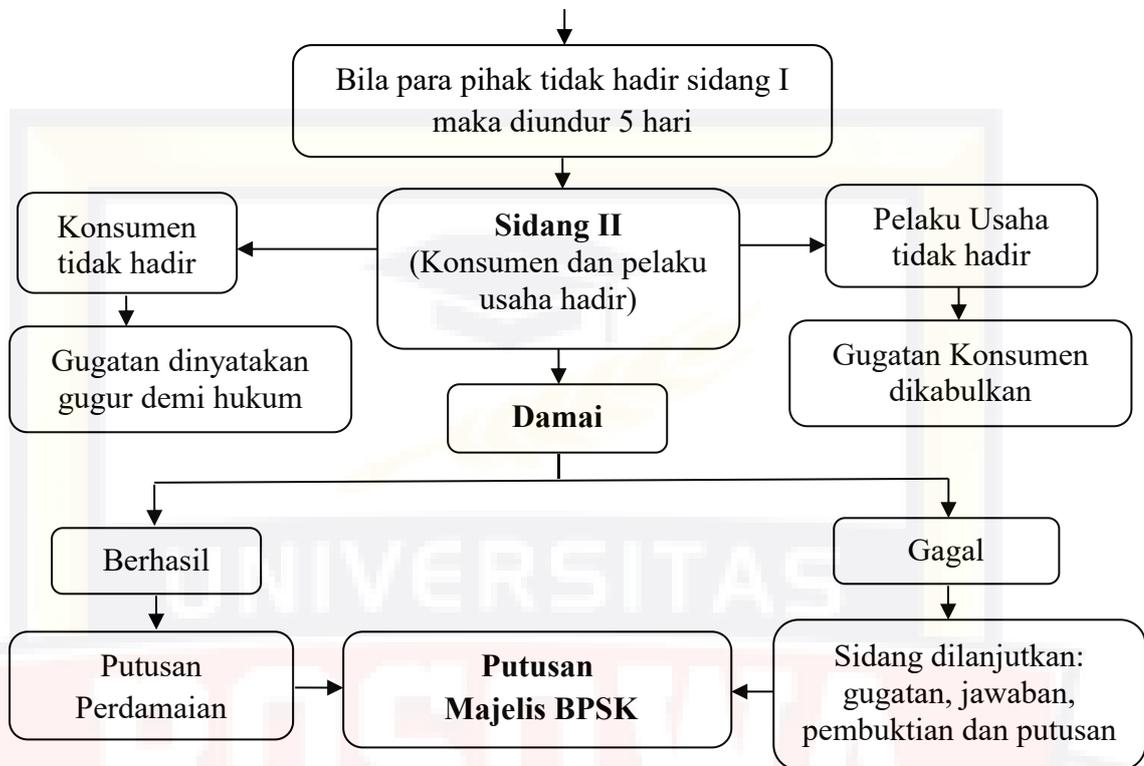
sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

- a) Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu dan dinyatakan palsu.
- b) Setelah putusan arbitrase BPSK diambil, ditemukan dokumen yang bersifat menentun yang disembunyikan oleh pihak lawan, atau.
- c) Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (diluar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator. Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan secara berjenjang.

Adapun bagan proses penyelesaian sengketa melalui Arbitrase antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana yang tertuang dalam Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut :





Gambar 2.4
Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Sumber : Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

B. Kerangka Konsep

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan bertitik tolak pada Peraturan perundang-undangan terutama Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

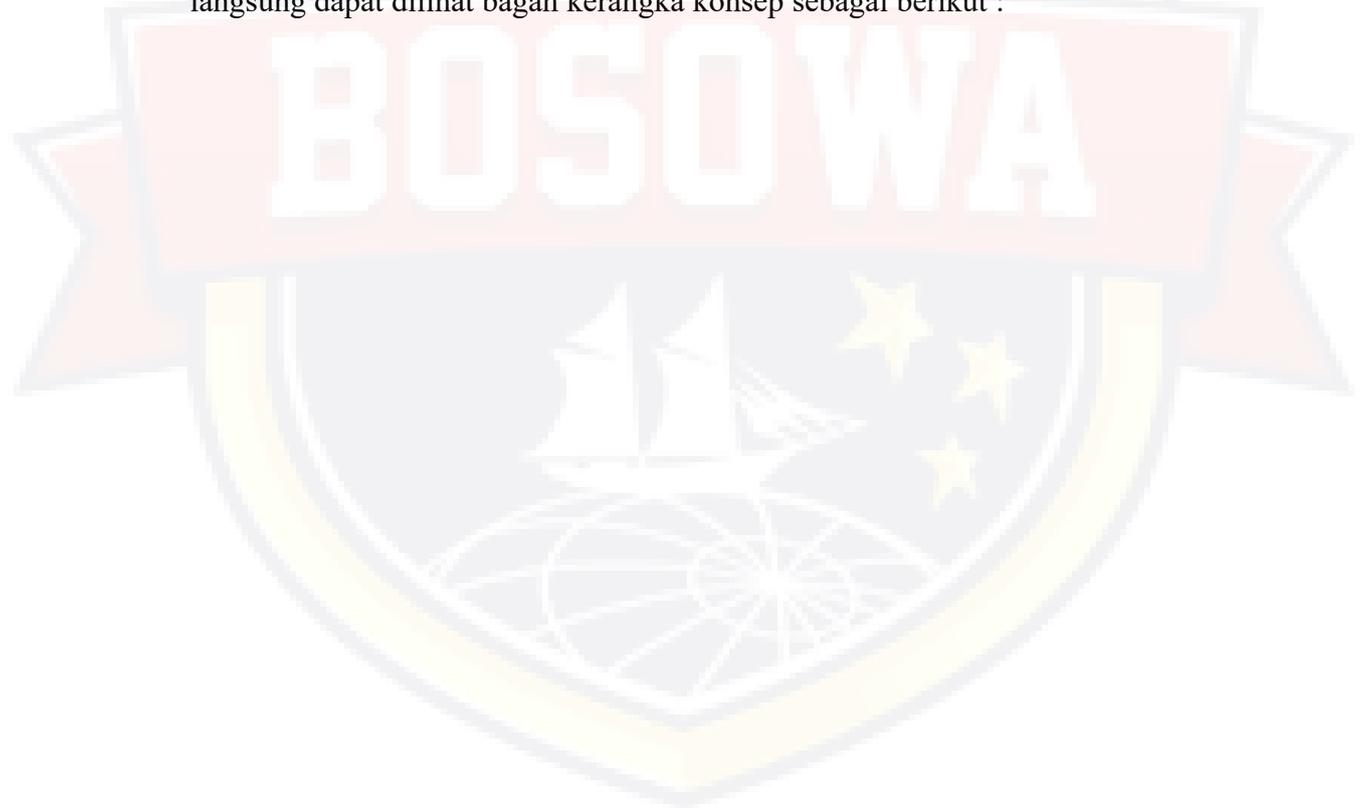
Penulis dalam hal ini berkeinginan untuk dapat mengkaji secara lebih mendalam berkaitan dengan peran dari suatu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan peraturan yang ada sebagai alat atau badan atau lembaga

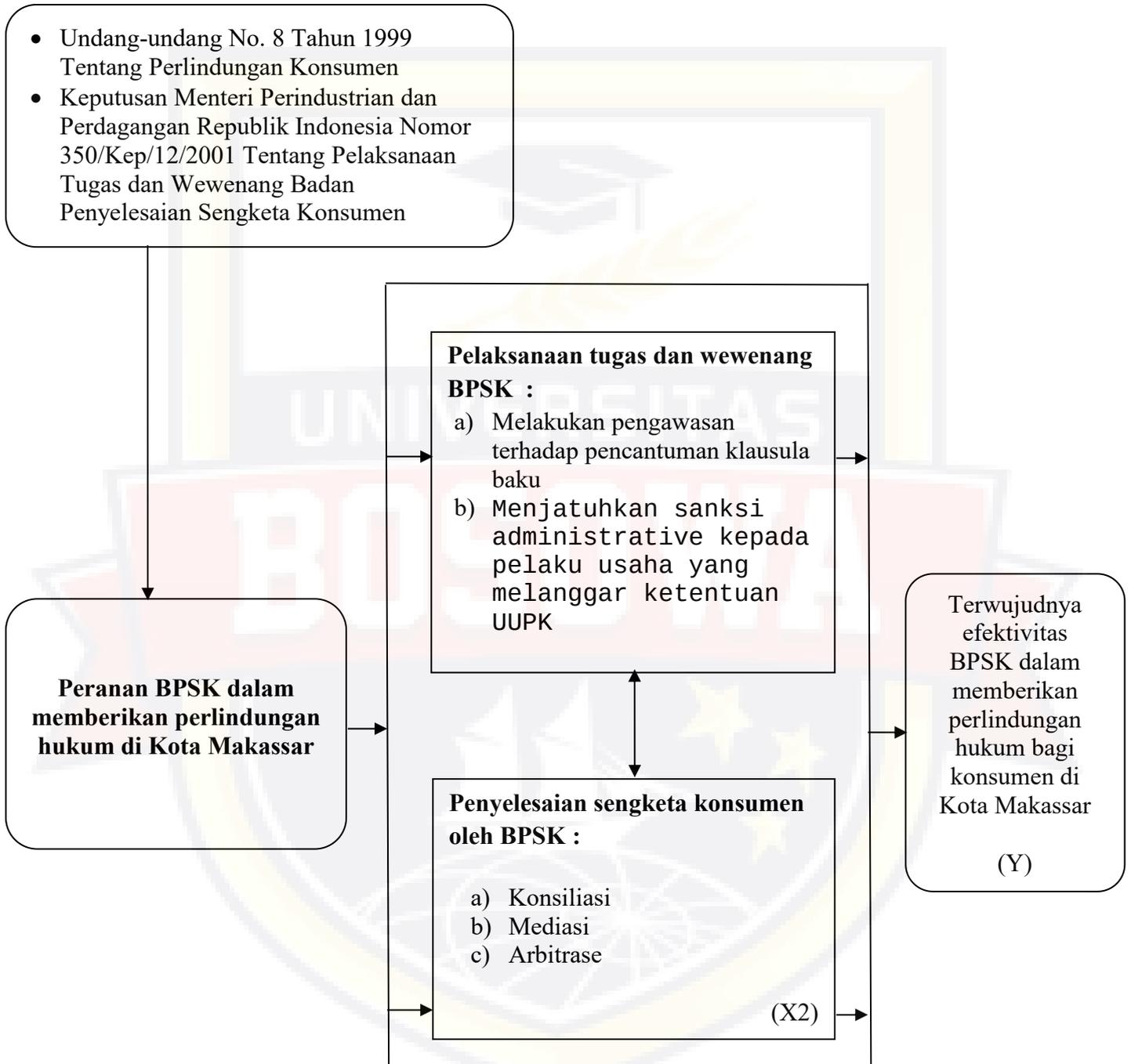
yang berwenang dalam bidang perlindungan konsumen yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dengan memfokuskan pada tugas dan wewenang BPSK tersebut serta penyelesaian atas sengketa konsumen yang terjadi. Sehingga terwujudnya peranan BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar.

Dari variable-variabel yang dikemukakan penulis diatas akan diolah untuk menjadi bentuk pertanyaan atau pernyataan dan data yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

Agar mempermudah pemahaman tentang konsep kerangka pemikiran, maka langsung dapat dilihat bagan kerangka konsep sebagai berikut :





Gambar 2.5
Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan penulis adalah pendekatan normatif empiris. Maksudnya pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif dalam masyarakat mengenai peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar

B. Lokasi Penelitian

Tujuan ditetapkannya lokasi penelitian adalah agar diketahui dengan jelas objek penelitian. Adapun lokasi penelitian ini adalah Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar. Pemilihan lokasi penelitian dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan karena BPSK adalah lembaga yang menangani dan menyelesaikan terkait kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan hal tersebut sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksud untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian, guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan, pembatasan dalam peneliti kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan di fokuskan mengenai peranan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar

D. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrument penelitian yaitu

1. Kuesioner/angket. Angket atau kuesioner pada umumnya digunakan sebagai instrumen penelitian survei atau riset yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuesioner bisa terdiri atas dua pertanyaan; pertanyaan yang bersifat tertutup dan terbuka. Kuesioner dengan pertanyaan tertutup memberi opsi responden untuk memilih jawaban yang sudah tertulis dalam kuesioner. Pertanyaan terbuka memberi kesempatan pembaca untuk menuliskan jawabannya sendiri.
2. Buku catatan, Instrumen lain dalam penelitian adalah adanya buku catatan, dimana fungsi dari penggunaan buku catatan ini adalah untuk mendapatkan hasil penelitian yang ada diluar perkiraan
3. Alat Rekam, contoh lain dari penggunaan instrumen penelitian adalah dengan menggunakan alat rekam. Dimana alat rekam ini kemudian bisa kita gunakan sebagai pelengkap dalam bentuk riset yang ada di lapangan. Alat perekam atau dokumentasi ini bisa dalam bentuk audio maupun video. Kalian bisa menggunakan smartphone, kamera, tape recorder dan alat rekam jenis lainnya

4. Observasi, instrumen alat penelitian selanjutnya yang bisa kalian gunakan dalam melakukan penelitian adalah dengan menggunakan observasi. Observasi dapat dilakukan dengan cara terjun langsung ke dalam lapangan penelitian. Fungsi yang diharapkan dari teknik ini adalah agar mendapatkan data-data penelitian yang bisa untuk dipertanggung jawabkan baik secara ilmiah maupun non ilmiah.
5. Peneliti, Instrumen terakhir dalam pengumpulan data atau informasi penelitian adalah penelitian itu sendiri. Sebagai ahli riset setiap individu baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi bagian dari instrumen dalam penelitian.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Maka populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen di Kota Makassar, sedangkan sampelnya adalah sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yang metode pengambilan sampel secara random atau acak. Dengan cara pengambilan sampel ini seluruh anggota populasi diasumsikan memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 konsumen

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara melalui penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara dan kuisioner. Wawancara

dilakukan kepada pihak-pihak terkait yakni para akademisi dan pihak BPSK Kota Makassar. Sedangkan kuisisioner dibagikan kepada konsumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berupa bahan tertulis seperti buku teks, peraturan perundang-undangan dan data dari instansi atau lembaga tempat penelitian yang yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan (*Observasi*)

Peneliti melakukan pengamatan mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Makassar.

b. Dokumentasi yaitu penulis akan mengumpulkan data-data tertulis yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan judul karya hukum ini baik berupa surat ataupun data statistic.

c. Wawancara yaitu penulis akan melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait ataupun yang menangani sengketa konsumen ini, antara lain anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar.

d. Angket (Kuesioner)

Salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau lebih dikenal sebagai angket. Angket adalah alat pengumpul data

untuk kepentingan penelitian yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan pada responden untuk mendapat jawaban.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk kalimat-kalimat yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Guna mempermudah melakukan analisa data, semua data yang terkumpul yang di peroleh baik dari data primer maupun data sekunder serta semua informasi yang di dapatkan di analisa secara kualitatif. Analisa kualitatif merupakan data yang diperoleh melalui penelitian lapangan maupun penelitian kepustakaan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya diwujudkan dalam bentuk penjabaran atau uraian secara terperinci. Untuk mendapatkan kejelasan masalah yang dibahas dengan memperhatikan konsep dan teori dalam bentuk uraian-uraian yang dapat menjawab pokok permasalahan yang diteliti dan akhirnya ditarik kesimpulan atas pembahasan yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diteliti, untuk menghitung tabulasi frekuensi dan persentase yang dianalisis menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi

n : Nilai total

I. Definisi Operasional

1. BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada setiap daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia

sebagaimana diatur menurut UUPK yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan umum.

2. Perlindungan hukum konsumen merupakan upaya yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak-hak konsumen.
3. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat yang tidak untuk diperdagangkan kembali.
4. Klausula baku merupakan aturan atau ketentuan yang telah dipersiapkan atau ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
5. Sanksi administratif adalah merupakan hak khusus yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, berupa ganti rugi.
6. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
7. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

8. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar yang selanjutnya disingkat BPSK Kota Makassar berdiri pada tahun 2002 yang memiliki tugas utama menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha khususnya yang terjadi di wilayah Kota Makassar. BPSK Kota Makassar berkedudukan di Jalan Rappocini Raya Nomor 219 Makassar dan merupakan bagian dari Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolagian, didalam lingkup Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar. Keberadaan badan ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di 10 (sepuluh) Kabupaten/Kota yang salah satunya adalah di Kota Makassar.

2. Struktur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar

Sejak berdirinya BPSK Kota Makassar beranggotakan 9 (sembilan) orang yang terdiri dari tiga unsur, yaitu 3 (tiga) orang dari unsur pemerintah, 3 (tiga) orang dari unsur konsumen, dan 3 (tiga) orang dari unsur pelaku usaha. Dalam menjalankan tugasnya, BPSK Kota Makassar dibantu oleh sekretariat dari unsur pemerintah yang beranggotakan 5 (lima) orang yang salah satunya merangkap sebagai kepala sekretariat

Struktur majelis BPSK Kota Makassar dapat dijelaskan bahwa untuk jabatan Ketua BPSK sebagai pemimpin oleh anggota BPSK dari unsur pemerintah, yaitu H. M. Takdir Hasan Saleh, S.E., M.Si (merangkap anggota), sedangkan Wakil Ketua BPSK berasal dari unsur konsumen, yaitu Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H., M.H (merangkap anggota). Anggota BPSK lainnya berasal dari 3 (tiga) unsur yaitu unsure pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur konsumen yang masing-masing unsur terdiri dari 3 (tiga) orang anggota. Sedangkan di luar struktur majelis, untuk urusan administratif dipimpin oleh Kepala Sekretariat BPSK yaitu Hj. Sri Rejeki, S.H. dengan anggota sekretariat yang lain berjumlah 4 (empat) orang.

B. Hasil Penelitian

Adapun data hasil penelitian yang diperoleh penulis pada kantor BPSK Kota Makassar sebagai berikut

Tabel 4.1
Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar
Tahun 2010-2015

No	Tahun	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase
1	2010	0	5	2
2	2011	0	15	4
3	2012	0	17	38
4	2013	0	19	3
5	2014	0	34	0
6	2015	2	25	2
Jumlah		2	115	49

Sumber : Data Primer BPSK Kota Makassar, 2018

Berdasarkan data tabel di atas, dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar menggunakan jalur Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, penyelesaian sengketa melalui Konsiliasi pada tahun 2010-2014 tidak

terlaksana dan pada tahun 2015 terlaksana dengan 2 kasus, dan penyelesaian sengketa melalui Mediasi pada tahun 2010-2015 terdapat 115 kasus dimana pada tahun 2014 yang tertinggi sebanyak 34 kasus sedangkan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase pada tahun 2010-2015 terdapat 49 kasus dimana pada tahun 2012 yang tertinggi sebanyak 38 kasus.

Adapun jenis-jenis kasus yang di tangani oleh BPSK Kota Makassar dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2015, sebagai berikut

Tabel 4.2
Jenis kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar
Tahun 2010-2015

No.	Jenis Kasus	Jumlah Kasus
1	Pembiayaan	106
2	Transportasi Udara	8
3	Properti	18
4	Asuransi	6
5	Rekening Pembayaran (telpon,air dan listrik)	10
6	Elektronik	7
7	Perbankan	5
8	Nota pembelian barang	4
9	Promosi/iklan	3
10	Jasa parker	2
11	Pelayanan kesehatan	1
12	Investasi/saham	3
13	Koperasi	1
14	Ganti rugi	4
15	Kehilangan Barang	1

Total Kasus

179

Sumber : Data Primer BPSK Kota Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, kasus yang paling banyak diajukan ke BPSK Kota Makassar. Adalah kasus pembiayaan dari tahun 2010-2015 jumlahnya 106 dengan lebih banyak dibanding dengan kasus-kasus lainnya.

Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa.

Dari beberapa kasus yang diajukan konsumen ke BPSK Kota Makassar. Kasus pembiayaan kendaraan bermotor umumnya yang paling sering diajukan, dimana mereka tidak mampu membayar pinjaman/kredit kendaraan hingga kemudian jatuh tempo. Kemudian *leasing* melakukan eksekusi. Eksekusi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *leasing* membuat konsumen merasa dirugikan.

Eksekusi yang dilakukan secara sepihak oleh pihak *leasing* membuat konsumen gegabah dalam mengambil tindakan, dengan keadaan seperti itu, maka sering memposisikan konsumen dalam posisi lemah dan rendah sehingga tidak memiliki daya tawar karena adanya pencantuman klausula baku dalam perjanjian kredit tersebut.

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Kota Makassar

Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, maka dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dibentuk suatu badan khusus untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diluar pengadilan (*Non Litigasi*) yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam rangka memberikan perlindungan hukum

bagi konsumen, BPSK melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 52 UUPK yaitu

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini
- 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 ini
- 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 ini.

a. Pengawasan Terhadap Pencantuman Klausula Baku

Perjanjian baku atau *standard contract*, merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Mengenai perjanjian baku berlaku adagium "*take it or leave it contract*." Jika setuju silakan diambil jika tidak maka tinggalkan saja, artinya perjanjian tersebut tidak dilakukan. Kondisi seperti ini menjadikan konsumen memiliki posisi tawar yang lemah.

Dalam hal ini konsumen sangat membutuhkan produk dan atau jasa yang ditawarkan, disisi lain konsumen tidak dapat menegosiasikan apa yang tercantum dalam perjanjian tersebut sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak. Memperhatikan keadaan yang demikian, banyak isi perjanjian baku yang memberatkan atau merugikan konsumen.

Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu sehingga terlihat lebih "menguntungkan" bagi pihak yang mempersiapkan pembuatannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak merumuskan pengertian perjanjian baku, tapi menggunakan istilah klausula baku

Berkaitan dengan klausul baku tersebut terdapat dalam Pasal 1 Angka 10

UUPK bahwa:

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Jika mengacu pada asas kebebasan berkontrak, pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap subyek hukum, dalam hal ini hanya orang yang cakap hukum dan badan hukum. Suatu perjanjian terlarang adanya jika mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Sama halnya dengan klausula baku, yang juga termasuk dalam salah satu jenis perjanjian. Secara ideal, suatu perjanjian harus mengedepankan kepentingan masyarakat. Namun kenyataannya dalam praktik dunia usaha, klausula baku menempatkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang.

Untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar, salah satu tugas dan wewenang dari BPSK Kota Makassar sebagaimana disebutkan dalam Pasal 52 Huruf c UUPK yaitu melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Ketentuan ini diperjelas dalam Pasal 9 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- (1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.

- (2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.
- (3) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.
- (4) Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Dengan melakukan pengawasan terhadap klausula baku BPSK Kota Makassar mampu untuk mengawasi kegiatan transaksi jual beli barang/jas maupun perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha, sehingga dalam hal ini konsumen memiliki *bargaining position* (posisi tawar) yang berimbang dengan pelaku usaha dalam suatu transaksi atau perjanjian. Akan tetapi dari hasil penelitian penulis dalam menjalankan tugasnya terhadap pengawasan klausula baku secara langsung di lapangan, BPSK Kota Makassar belum melaksanakan secara maksimal. Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa.

BPSK Kota Makassar dalam menjalankan tugas dan wewenangnya mengenai pengawasan pencantuman klausula baku terlaksana, bilamana adanya aduan oleh konsumen yang masuk ke BPSK Kota Makassar, dalam hal ini BPSK Kota Makassar akan memanggil pelaku usaha dan melakukan teguran secara lisan maupun tertulis.

Sebagaimana wawancara di atas menurut penulis pengawasan klausula baku yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Makassar hanya terbatas pada pengawasan setelah adanya pengaduan konsumen, yang artinya tindakan yang dilakukan BPSK Kota Makassar bersifat represif yaitu setelah adanya akibat yang terjadi. Setelah adanya pengaduan sengketa dari konsumen BPSK Kota Makassar baru memproses pengaduan tersebut, bukan bersifat preventif yang artinya pencegahan sebelum terjadinya suatu akibat. Tindakan yang dilakukan oleh BPSK Kota Makassar bersifat pasif, BPSK hanya menunggu apabila ada konsumen yang melakukan pengaduan saja. BPSK Kota Makassar belum memberikan tindakan tegas bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku hanya sampai tindakan pembinaan saja belum sampai ke penindakan.

Kasus pencantuman klausula baku yang beredar di Kota Makassar yaitu dalam transaksi jual beli barang, dimana seringkali kita menemukan nota pembayarannya mencantumkan “Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”. Dalam hal ini pencantuman klausula baku yang tertuang didalam nota pembelian barang tersebut jelas telah melanggar ketentuan UUPK dimana pelaku usaha menentukan sendiri syarat-syarat transaksi jual beli tanpa melibatkan konsumen, sehingga bilamana barang yang dibeli tersebut terdapat cacat tersembunyi konsumen yang berupaya untuk menukarkan barang tersebut

terkendala dengan adanya pencantuman klausula baku di dalam nota pembayaran sehingga pelaku usaha dapat menolaknya.

Pada pelaksanaan tugas dan wewenang dalam membantu penyelesaian sengketa konsumen bukan berarti BPSK Kota Makassar tidak memikirkan hak-hak konsumen yang dirugikan dengan penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha. Pengawasan klausula baku dilakukan bersamaan dengan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha salah satu contohnya penyedia jasa kredit kendaraan bermotor. Pada sengketa tersebut yang disengketakan biasanya terkait perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh penyedia jasa kredit kendaraan bermotor dan konsumen tidak mengetahuinya sehingga konsumen merasa dirugikan. Pada proses penyelesaian sengketa konsumen tersebut BPSK berusaha mempelajari apakah perjanjian tersebut merupakan klausula baku yang memenuhi rumusan sebagai klausula baku yang dilarang dalam UUPK atau bukan. Apabila tergolong klausula baku yang dilarang dalam UUPK maka setelah sengketa berhasil diselesaikan BPSK melakukan pembinaan kepada penyedia jasa kredit kendaraan bermotor bahwa klausula baku tersebut dilarang, kemudian secara berkala dilakukan pemeriksaan apakah perusahaan tersebut masih mencantumkan klausula baku yang dilarang tersebut atau tidak. Proses pengawasan yang dilakukan setelah adanya sengketa tersebut tidak hanya dilakukan pada pelaku usaha penyedia jasa kredit kendaraan bermotor

Untuk mengetahui respon konsumen terhadap pengawasan pencantuman klausula oleh BPSK Kota Makassar dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, maka dari itu penulis membagikan kuesioner kepada 50 responden yang

berdomisili di Kota Makassar, sebagian besar responden merupakan dari kalangan mahasiswa dan masyarakat umum, untuk mempermudah menjawab kuesioner penulis menjelaskan tentang klausula baku dalam kuesioner. Adapun hasil kuesioner mengenai pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian transaksi jual beli barang/jasa, sebagai berikut

Tabel 4.3
Tanggapan responden terkait pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian transaksi jual beli barang/jasa

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Merugikan	32	64 %
2	Cukup Merugikan	7	14 %
3	Ragu-ragu	6	12 %
4	Tidak Merugikan	5	10 %
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden mengenai pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian transaksi jual beli barang/jasa. 64% responden menjawab merugikan konsumen dikarenakan konsumen tidak memiliki posisi tawar dalam suatu transaksi jual beli, 14% responden menjawab cukup merugikan karena konsumen tidak dapat mengembalikan barang yang telah dibeli, 12% responden menjawab ragu-ragu karena ketidak tahuan responden mengenai

klausula baku dan 10% responden menjawab tidak merugikan karena selama ini pencantuman klausula baku dalam transaksi jual beli dianggap wajar. sebagaimana dari hasil wawancara penulis maupun kuesioner yang dibagikan.

Adapun hasil kuesioner mengenai tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar terhadap pengawasan klausula baku, sebagai berikut

Tabel 4.4
Tanggapan responden terkait tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar terhadap pengawasan pencantuman klausula baku

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Efektif	6	12 %
2	Cukup Efektif	4	8 %
3	Ragu-ragu	27	54 %
4	Tidak Efektif	13	26 %
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terkait tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar terhadap pengawasan klausula baku. 12% responden menjawab efektif hal ini dianggap karena aduan klausula baku yang masuk ke BPSK di respon baik oleh anggota BPSK Kota Makassar, 8% responden menjawab efektif hal ini dianggap karena aduan klausula baku yang masuk ke BPSK di respon baik oleh anggota BPSK Kota Makassar tetapi belum ada

penyelesaiannya, sebagian besar responden menjawab ragu-ragu mengenai pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK Kota Makassar dengan persentase 54% responden karena belum mengetahui tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar terkait pelaksanaan klausula baku dalam suatu perjanjian transaksi jual beli barang/jasa dan 13% responden menjawab tidak efektif karena masih banyak klausula baku yang beredar dalam transaksi jual beli di Kota Makassar.

Adapun hasil kuesioner mengenai penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pencantuman klausula baku, sebagai berikut

Tabel 4.5
Tanggapan responden terhadap penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pencantuman klausula baku

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Perlu	26	52 %
2	Cukup Perlu	5	10 %
3	Ragu-ragu	11	22 %
4	Tidak Perlu	8	16 %
Jumlah		50	100 %

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pencantuman klausula baku. Sebagian besar responden menjawab perlu dengan persentase 52% karena dengan adanya sanksi yang tegas kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK sehingga memberikan efek jera sehingga tidak akan ada lagi konsumen yang dirugikan dengan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha, 10%

responden menjawab cukup perlu adanya sanksi untuk mengurangi pencantuman klausula baku yang dilakukan pelaku usaha, 22% responden menjawab ragu-ragu karena ketidak tahuan responden mengenai adanya sanksi yang ditujukan kepada pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dan 16% responden menjawab tidak perlu adanya sanksi karena akan merugikan pelaku usaha, serta cukup teguran dan pembinaan saja kepada pelaku uisaha.

Pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar dapat dikatakan belum efektif, karena sampai sejauh ini BPSK Kota Makassar belum melaksanakan pengawasan kalusula baku yang beredar di masyarakat dikarenakan belum mendapat kewenangan langsung dari pemerintah pusat, meskipun BPSK Kota Makassar telah melakukan konsultasi langsung dengan pemerintah pusat namun sampai saat ini belum ada pengaturan khusus yang mengatur tentang wewenang BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku tersebut. Dan belum ada pengaturan teknis terkait tentang pengawasan klausula baku yang beredar di masyarakat. Meskipun BPSK Kota Makassar merupakan badan yang secara jelas dikatakan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bukan hanya sebagai konsultan tetapi juga berhak melakukan pengawasan dan menjatuhkan sanksi jika pelaku usaha yang melanggar UUPK sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 52 UUPK, tetapi pada praktiknya BPSK Kota Makassar belum melakukan pengawasan klausula baku yang merugikan pihak konsumen karena belum ada aturan yang jelas, meskipun sudah banyak masyarakat yang berasa dirugikan dengan keberadaan klausula baku.

Adapun hasil wawancara penulis dengan salah satu pelaku usaha mengenai pencantuman klausula baku dalam nota pembelian barang. Menurut Bapak Ferdi selaku pelaku usaha di Kota Makassar. (Wawancara Tgl. 30 -8-2018) bahwa

Pencantuman klausula baku dalam nota pembelian barang bertujuan agar pelaku usaha/penjual tidak dirugikan karena terkadang konsumen/pembeli tidak puas dengan barang yang dibeli dan ingin di tukar/dikembalikan sedangkan barang yang telah dibeli apabila segelnya telah dilepas maka barang tersebut tidak dapat di jual kembali sehingga pelaku usaha dirugikan dalam hal ini.

Adapun yang menjadi alasan terjadi pencantuman klausula baku yang dilakukan pelaku usaha di Kota Makassar sebagai berikut

- a. Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam suatu perjanjian transaksi barang/jasa dikarenakan untuk melindungi pelaku usaha itu sendiri dari konsumen yang beritikad tidak baik. Karena sering terjadi didalam praktiknya justru konsumenlah yang memiliki itikad tidak baik seperti melakukan kecurangan dalam suatu transaksi jual beli barang, meskipun pelaku usaha telah menjelaskan terlebih dahulu mengenai perjanjian jual beli sebelumnya.
- b. BPSK Kota Makassar belum memberikan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha terkait dengan adanya pencantuman klausula baku yang beredar di masyarakat, sehingga tidak memberikan efek jera kepada pelaku usaha.
- c. Pelaku usaha tidak mengerti tentang pencantuman klausula baku dalam transaksi jual beli barang/jasa, maupun sanksi yang didapatkan pelaku usaha terhadap pencantuman klausula baku tersebut. Selain itu pencantuman klausula baku dalam nota pembelian barang dianggap sudah menjadi standar yang beredar dimasyarakat.

Penegakan hukum perlindungan konsumen terkait pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilarang dalam UUPK oleh BPSK Kota Makassar, bukan tanpa kendala. Ada beberapa kendala yang harus dihadapi oleh BPSK Kota Makassar dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku. Kendala yang dihadapi oleh BPSK Kota Makassar menyebabkan pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen menjadi tidak efektif.

Dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terkait pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilarang dalam UUPK oleh BPSK bukan tanpa kendala. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh BPSK Kota Makassar dalam melaksanakan pengawasan pencantuman klausula baku. Kendala yang dihadapi oleh BPSK Kota Makassar menyebabkan pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen menjadi tidak maksimal/efektif. Berikut adalah beberapa kendala BPSK Kota Makassar dalam menjalankan perannya sebagai badan yang berwenang melakukan pengawasan klausula baku

a. Fasilitas

Dalam melaksanakan suatu tugas tertentu memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat dilaksanakan secara maksimal. Dalam menjalankan tugasnya terhadap pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar juga memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat berjalan secara efektif. Melihat kondisi fasilitas yang dimiliki BPSK Kota Makassar hanya berupa ruang kantor kecil yang disediakan Disperindag Kota Makassar. Dimana ruangan tersebut dipakai untuk kegiatan

konsultasi perlindungan konsumen, dianggap kurang memadai sehingga menghambat dalam kegiatan pelaksanaan pengawasan klausula baku.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelaksanaan pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar juga memerlukan SDM yang memadai sehingga dapat berjalan secara efektif. Jumlah pelaku usaha yang tidak sebanding dengan anggota BPSK hal ini juga menyulitkan BPSK Kota Makassar dalam melakukan pengawasan klausula baku tersebut, sehingga BPSK Kota Makassar hanya menunggu apabila ada konsumen yang melakukan pengaduan mengenai klausula tersebut.

c. Peraturan

Kendala dalam pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dilarang dalam UUPK yang dihadapi oleh BPSK Kota Makassar antara lain adalah belum terdapatnya aturan teknis terkait pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar sebagai pelaksanaan dari aturan umum mengenai pengawasan klausula baku dalam UUPK, belum ada ketegasan mengenai sanksi terhadap penyebaran klausula baku di masyarakat, sehingga BPSK Kota Makassar merasa ragu untuk melakukan pengawasan.

d. Kinerja BPSK Kota Makassar

BPSK Kota Makassar masih terfokus pada penyelesaian sengketa konsumen saja, kinerja BPSK Kota Makassar hanya bersifat represif dalam hal ini BPSK Kota Makassar akan memproses setelah adanya aduan dari konsumen yang dirugikan mengenai pencantuman klausula

baku yang dilakukan pelaku usaha, belum adaya tindakan bersifat preventif yang bertujuan untuk mencegah pelaku usaha membuat klausula yang dilarang oleh UUPK.

e. Kurangnya kesadaran konsumen akan hak-haknya

Tingkat kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya yang rendah, sehingga apabila mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha termasuk akibat pencantuman klausula baku, konsumen cenderung diam dan tidak mempermasalahakan. Konsumen kurang mengetahui keberadaan, fungsi, tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar sehingga apabila konsumen hendak memperjuangkan haknya mereka tidak mengetahui harus pergi kemana.

b. Penjatuhan Sanksi Administratif

Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dibutuhkan sanksi yang tegas kepada pelaku usaha untuk memberikan efek jera, salah satu tugas dan wewenang dari BPSK Kota Makassar sebagaimana disebutkan dalam Pasal 52 Huruf m UUPK yaitu menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Pemberian sanksi yang dilakukan BPSK kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan UUPK diatur di dalam Pasal 60 UUPK yang memberikan kewenangan kepada BPSK Kota Makassar untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha, yaitu

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang telah melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan sanksi administratif merupakan wewenang yang dimiliki oleh BPSK untuk memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan didalam UUPK, namun dalam pelaksanaannya belum secara maksimal. Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa

Hingga saat ini BPSK Kota Makassar belum pernah menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha sebagaimana yang telah diamanatkan oleh UUPK. Hal ini dikarenakan BPSK Kota Makassar lebih menekankan pengawasan yang sifatnya masih pembinaan sehingga apabila ditemukan pelanggaran didalam UUPK, tidak ada sanksi yang dijatuhkan.

Selain sanksi administratif, UUPK juga mengatur tentang sanksi perdata yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Ketentuan mengenai sanksi perdata tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa

Pemberian sanksi administratif memang belum terlaksana tetapi Majelis BPSK Kota Makassar melalui putusannya dapat memberikan sanksi perdata berupa penetapan ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai dengan kerugian nyata yang dialami oleh konsumen akibat tindakan pelaku usaha.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (Abd. Haris Hamid, 2017:231) bahwa

Pengaturan kewenangan BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif sebagaimana di dalam Pasal 60 UUPK dianggap sebagai suatu masalah, oleh karena pemahaman terhadap sanksi administratif selalu tertuju pada sanksi berupa pencabutan izin usaha atau sejenisnya. Hal tersebut dapat dilihat dalam praktik di lingkungan peradilan umum dalam hal menemukan adanya pelanggaran yang memerlukan dijatuhkannya sanksi administratif kepada si pelaku usaha, maka dalam putusannya memerintahkan instansi penerbit izin usaha untuk melakukan pencabutan izin usaha pihak pelaku yang bersangkutan. Hal ini dikarenakan di satu sisi dinyatakan BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif, sementara di sisi lain ternyata yang dimaksud adalah sanksi perdata, dari sisi penggunaan istilah administratif, BPSK tidak memiliki kewenangan karena ia bukan merupakan instansi penerbit izin (*regulatory agency*) selain itu bukti bahwa sanksi yang dimaksud pada Pasal 60 UUPK tersebut adalah sanksi perdata yang menunjukkan angka Rp. 200.000.000 melainkan juga adanya penunjukkan Pasal 19, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Pasal-pasal tersebut menuntut tanggungjawab pembayaran ganti kerugian dari pelaku usaha kepada konsumen, sehingga dalam hal ini hak atau kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif oleh BPSK secara hukum tidak berdasar. Berbeda jika yang dimaksud adalah sanksi perdata maka tidak ada pihak yang dapat menyangsikan kewenangan tersebut.

Lebih lanjut sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, menurut Abd. Haris

Hamid (2017:232-233) bahwa

Ketidakkonsistenan dalam penggunaan istilah sanksi administratif sebagaimana telah dikemukakan di atas dapat mempengaruhi efektifitas penerapan sanksi, artinya jika hal ini diberlakukan maka akan terjadi interpretasi yang berbeda dan pada akhirnya akan sulit untuk diterapkan. Dalam kajian akademik, umumnya dipahami bahwa sanksi dalam bentuk pemberian ganti kerugian adalah sanksi perdata sedangkan pencabutan izin usaha dari pejabat yang diberikan kewenangan untuk itu adalah sanksi administratif. BPSK meskipun telah diberikan kewenangan oleh UUPK untuk menjatuhkan sanksi administratifakan tetapi umumnya diketahui bahwa BPSK bukanlah lembaga penerbit izin usaha perdagangan dan sejenisnya sehingga tafsir yang tepat untuk sanksi yang dimaksud dalam pasal 60 UUPK adalah sanksi perdata.

Jadi dapat disimpulkan yang menjadi kendala dalam penjatuham sanksi administratif oleh BPSK Kota Makassar kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, sebagai berikut.

- a) Penjatuhan sanksi administratif di dalam Pasal 60 UUPK oleh BPSK tidak memiliki kewenangan untuk itu, oleh karena BPSK bukan merupakan institusi penerbit izin (*regulatory agency*) sehingga hak atau kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif secara hukum tidak berdasar.
- b) Istilah sanksi administratif didalam Pasal 60 UUPK yang digunakan tidak tepat digunakan pada kalimat pemberian ganti kerugian, karena hal itu hanya tepat pada istilah sanksi perdata. Demikian juga sebaliknya sanksi administratif yang digunakan lebih tepat mengenai pencabutan izin usaha.
- c) Belum adanya pedoman teknis untuk melaksanakan kewenangan penerapan sanksi administratif oleh BPSK.
- d) Mengenai sanksi administratif sebagaimana yang tertuang didalam Pasal 60 UUPK berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah), dianggap sangat besar yang dapat merugikan pelaku usaha.

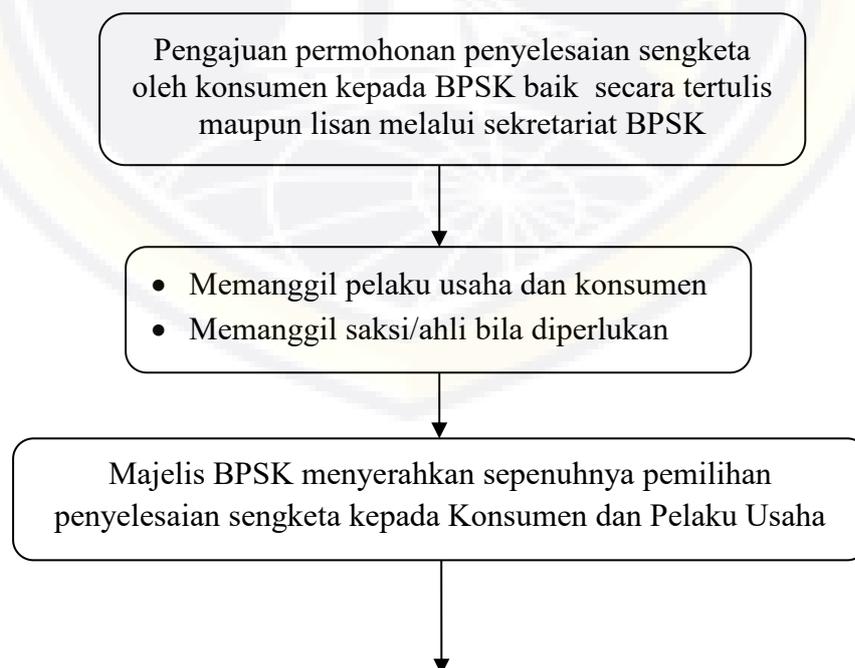
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK Kota Makassar

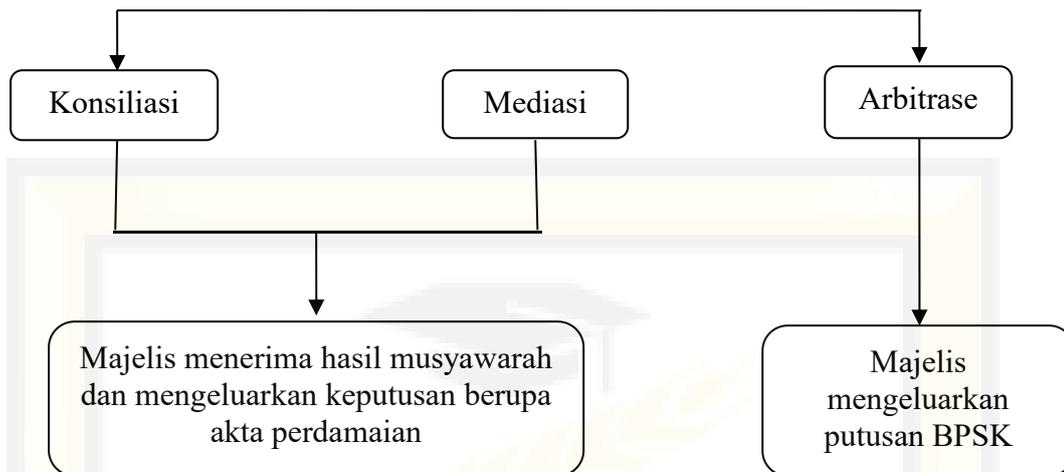
Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan ganti kerugian bagi konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (*Non Litigasi*) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar tidak

akan terjadi kembali atau tidak terulangnya kerugian yang diderita oleh konsumen. Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha di BPSK Kota Makassar dibagi dalam 3 cara yaitu Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase

Penyelesaian sengketa melalui jalur konsiliasi dan mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur arbitrase dalam prosesnya seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya yang menghasilkan putusan oleh Majelis BPSK.

Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, anggota BPSK Kota Makassar mengajukan pemilihan metode penyelesaian sengketa sebagai berikut :





Gambar 4.6
Pemilihan Penyelesaian Sengketa

Sumber : Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
 Pada saat konsumen dan pelaku usaha berada di forum musyawarah, maka majelis mempunyai peranan yang berbeda, sebagai berikut:

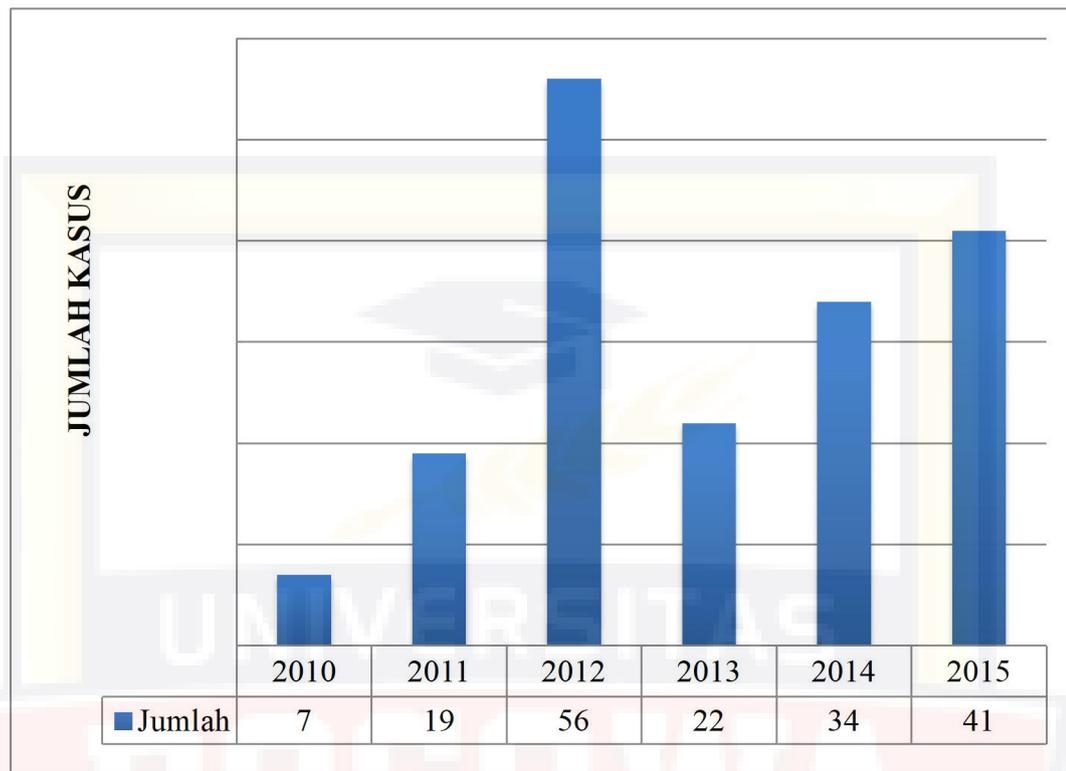
1. Mediasi
 - a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa, mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi
 - b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa
 - c. Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan.
2. Konsiliasi
 - a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa baik bentuk maupun jumlah ganti rugi

- b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator
- c. Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan

3. Arbitrase

- a. Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian penulis pada kantor BPSK Kota Makassar. Jumlah kasus yang ditangani oleh BPSK Kota Makassar dari Tahun 2010 sampai dengan 2015 adalah sebagai berikut :



Gambar 4.7
Jumlah kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar
Tahun 2010-2015

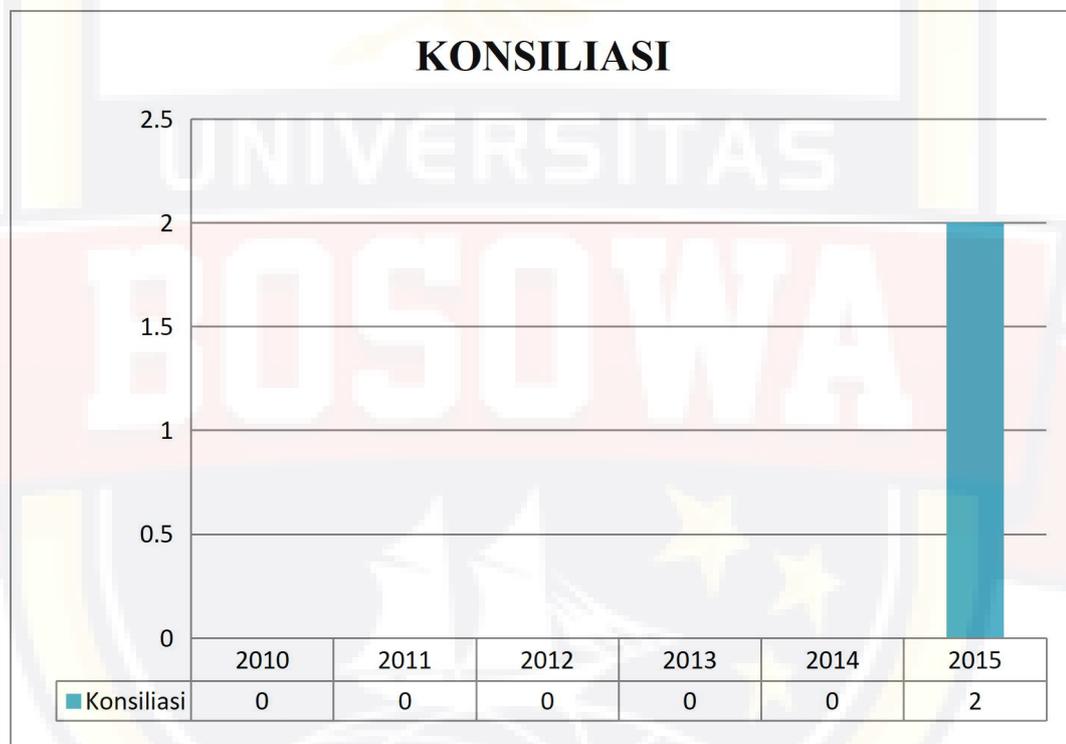
Sumber : Data Primer BPSK Kota Makassar, pada tanggal 28-2-2018.

Berdasarkan diagram di atas, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar dari tahun 2010 s/d tahun 2015 mengalami kenaikan, tercatat sebanyak 179 kasus dugaan pelanggaran yang diadukan ke BPSK Kota Makassar, jika dilihat diagram di atas jumlah kasus yang masuk dan diselesaikan oleh BPSK Kota Makassar tiap tahunnya mengalami kenaikan, pada tahun 2012 mengalami kenaikan drastis dengan 56 kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UUPK jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam pelaksanaan penyelesaian

sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar, dalam prosesnya menggunakan jalur Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

Adapun data penyelesaian sengketa konsumen yang penulis peroleh dari BPSK Kota Makassar dengan cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, sebagai berikut :

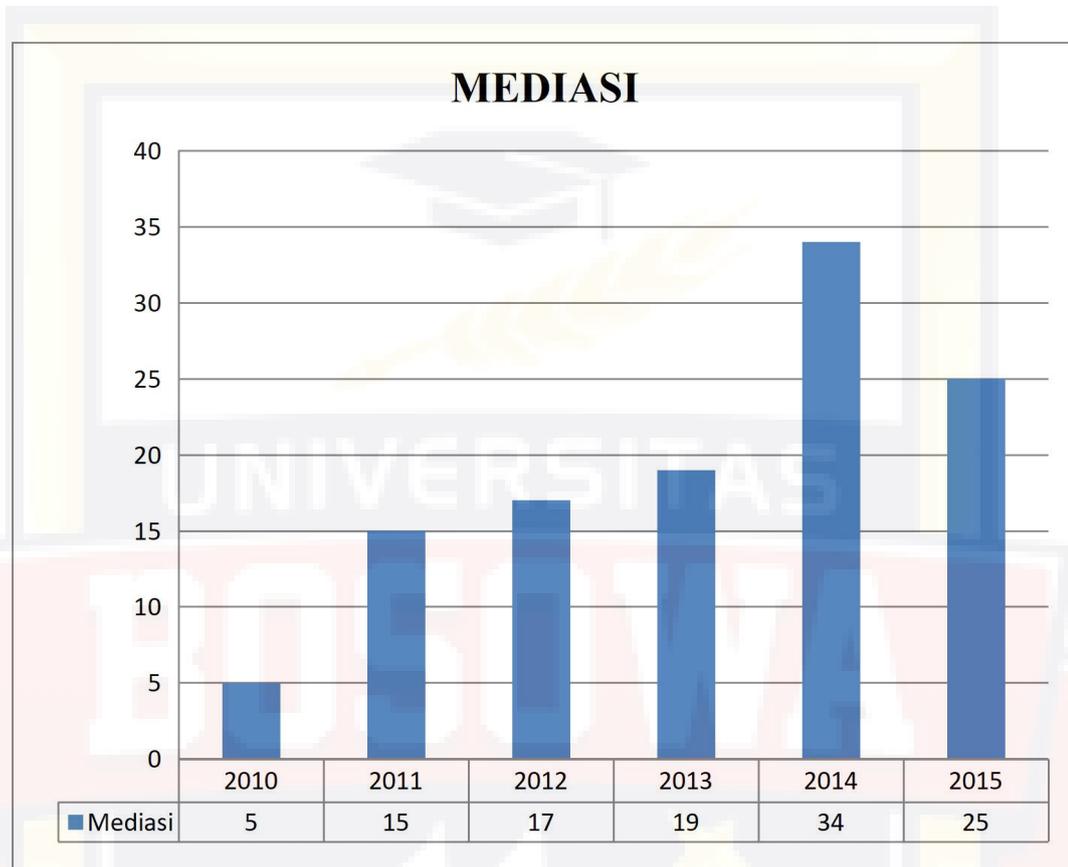


Gambar 4.8
Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi
Tahun 2010-2015

Sumber : Data Primer BPSK Kota Makassar, pada tanggal 28-2-2018

Berdasarkan diagram di atas, dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar melalui jalur Konsiliasi pada tahun 2010-2014 tidak terlaksana dan pada tahun 2015 terlaksana dengan 2 kasus, jadi dapat disimpulkan

penyelesaian sengketa melalui jalur Konsiliasi tidak efektif sebagaimana data diatas.

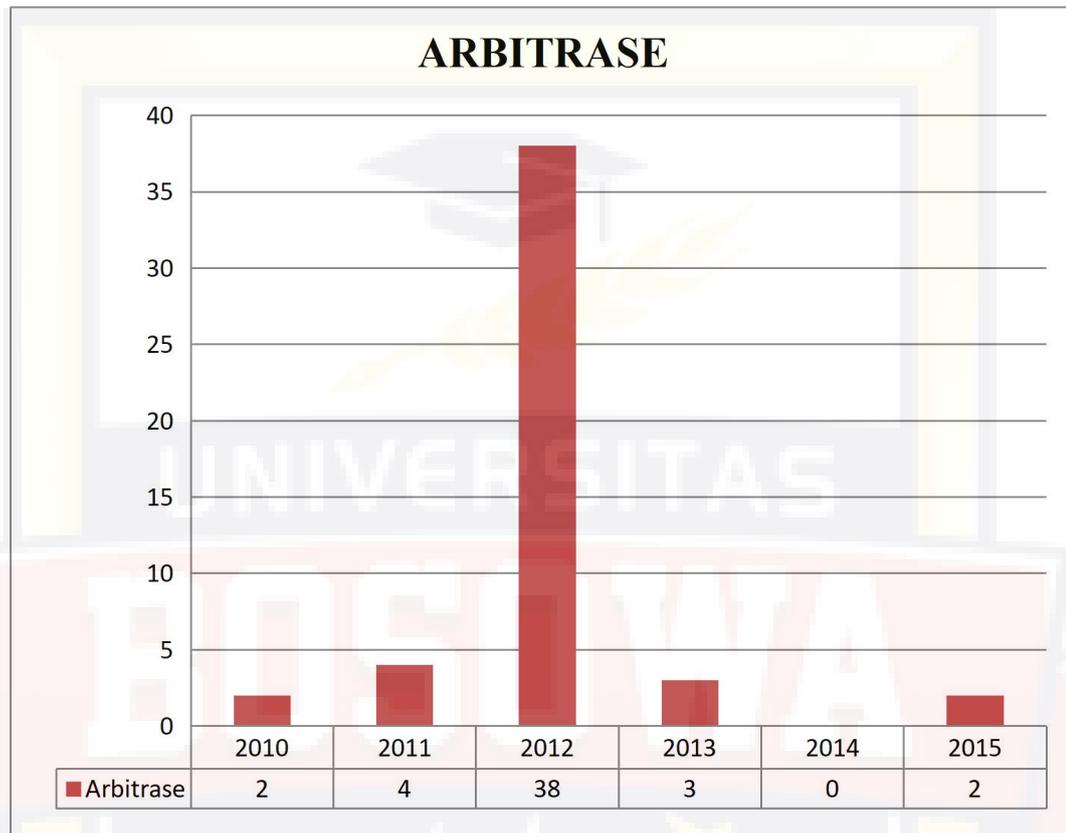


Gambar 4.9
Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi
Tahun 2010-2015

Sumber : Data Primer BPSK Kota Makassar, pada tanggal 28-2-2018

Berdasarkan diagram di atas, dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar melalui jalur Mediasi pada tahun 2010 terlaksana dengan 5 kasus, pada tahun 2011 terlaksana dengan 15 kasus, pada tahun 2012 terlaksana dengan 17 kasus, pada tahun 2013 terlaksana dengan 19 kasus, pada tahun 2014 terlaksana dengan 34 kasus dan pada tahun 2015 terlaksana dengan 25

kasus, jadi dapat disimpulkan penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dari tahun ketahun mengalami kenaikan, sebagaimana data diatas



Gambar 4.10
Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase
Tahun 2010-2015

Sumber : Data Primer BPSK Kota Makassar, pada tanggal 28-2-2018

Berdasarkan diagram di atas, dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar menggunakan jalur penyelesaian sengketa melalui Arbitrase pada tahun 2010 terlaksana dengan 2 kasus, pada tahun 2011 terlaksana dengan 4 kasus, pada tahun 2012 terlaksana dengan 38 kasus, pada tahun 2013 terlaksana dengan 3 kasus, pada tahun 2014 tidak terlaksana dan pada tahun 2015 terlaksana dengan 2 kasus.

Kurangnya jumlah kasus melalui jalur konsiliasi. Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa.

Setiap gugatan yang masuk ke BPSK Kota Makassar, Majelis BPSK Kota Makassar lebih mengedepankan proses penyelesaian sengketa secara Mediasi dan Arbitrase, karena proses penyelesaian secara Konsiliasi tidak terlalu efektif karena hanya mempertemukan kedua belah pihak tanpa campur tangan Majelis BPSK dalam memberikan solusi penyelesaian sengketa, sedangkan proses penyelesaian sengketa secara Mediasi dan Arbitrase Majelis BPSK bersifat aktif dalam memberikan solusi dan putusan mengenai penyelesaian sengketa.

Berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai kendala penyelesaian sengketa konsumen yang dialami oleh BPSK Kota Makassar dalam proses Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase tidak berjalan dengan maksimal. Sebagaimana hasil dari penelitian penulis, sebagai berikut

1. Kasus sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK Kota Makassar. Misalnya kasus penipuan yang dilakukan pelaku usaha dalam jual beli barang secara online yang lagi marak terjadi sekarang ini. Kasus tersebut bersifat pidana yang seharusnya diselesaikan oleh aparat kepolisian.
2. Tidak lengkapnya alat bukti dalam proses pemeriksaan sengketa, seperti tidak adanya bukti barang, keterangan para pihak yang bersengketa yang tidak jelas, dan tidak adanya surat atau dokumen perjanjian, sehingga akan memperlambat proses pemeriksaan sengketa.
3. Para pihak yang bersengketa, baik itu pelaku usaha maupun konsumen, tidak memenuhi panggilan BPSK Kota Makassar dalam proses penyelesaian sengketa.

4. Belum adanya kesepakatan antara konsumen maupun pelaku usaha mengenai metode proses penyelesaian sengketa, sehingga penyelesaian tidak dapat berjalan dengan baik.
5. Konsumen maupun pelaku usaha tidak melaksanakan putusan penyelesaian sengketa yang telah dikeluarkan oleh Majelis BPSK Kota Makassar, dan melanjutkannya penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan

Meningkatnya jumlah kasus pengaduan yang masuk ke BPSK Kota Makassar dari tahun ketahun, hal ini tentu menunjukkan bahwa masyarakat/konsumen telah paham akan keberadaan BPSK Kota Makassar sebagai lembaga khusus yang menangani sengketa konsumen, sehingga masyarakat memperoleh hak-haknya sebagai konsumen. Akan tetapi hal ini juga menunjukkan bahwa pelanggaran kegiatan usaha yang dilakukan pelaku usaha juga mengalami peningkatan.

Menurut Sri Rejeki selaku Kepala Bidang Perlindungan Konsumen Disperindag Kota Makassar. (wawancara, tgl 28-2-2018) bahwa

Salah satu masalah yang dialami BPSK Kota Makassar dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yakni ketidak hadiran pelaku usaha ketika BPSK Kota Makassar melakukan pemanggilan, sehingga tidak terjadi penyelesaian sengketa sebagaimana yang diharapkan konsumen .

Salah satu faktor utama yang menjadi kendala penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada BPSK Kota Makassar yakni ketidak hadiran para pihak dalam menyelesaikan sengketa, tingkat kesadaran konsumen akan haknya serta sikap pelaku usaha yang kurang kooperatif. Hal ini disebabkan

karena kurangnya informasi yang didapat oleh konsumen bilamana terjadi sengketa selain itu kepedulian pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen masih kurang.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, BPSK Kota Makassar mengalami beberapa kendala sebagai berikut

1. Kurangnya sosialisasi

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang BPSK sebagai lembaga yang berperan untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan bilamana terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Sehingga dalam hal ini konsumen mengabaikan kerugian yang dialaminya dan hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha, sikap tersebut disebabkan karena ketidakinginan konsumen berurusan dengan pengadilan, padahal selain melalui pengadilan konsumen dapat menuntut kerugian yang dialaminya melalui BPSK.

Hal ini sebagaimana dari hasil angket/kuesioner yang disebarkan penulis kepada masyarakat Kota Makassar mengenai keefektifan BPSK Kota Makassar dalam menjalankan tugasnya, sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan lembaga BPSK Kota Makassar.

2. Peraturan Perundang-undangan

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, BPSK Kota Makassar bersumber pada Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

(UUPK) dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Akan tetapi dalam penerapan hukumnya, BPSK Kota Makassar mengalami kendala, salah satunya mengenai kewenangan BPSK dalam pemberian sanksi administratif kepada pelaku usaha, dalam Pasal 60 UUPK yang dianggap suatu masalah karena pemahaman sanksi administratif selalu tertuju mengenai pencabutan atau pemberhentian sementara izin dari suatu usaha sedangkan yang dimaksud sanksi administratif dalam UUPK yakni pemberian ganti rugi kepada konsumen yang merupakan sanksi perdata. Selain itu BPSK juga mengalami kendala dalam melaksanakan tugasnya melakukan pengawasan klausula baku karena didalam UUPK maupun Kepmenperindag tidak dijelaskan mengenai pedoman teknis yang dilakukan BPSK dalam melaksanakan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang dilakukan pelaku usaha.

3. Alokasi Anggaran

Sebagai lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diluar pengadilan, BPSK membutuhkan dukungan alokasi anggaran untuk menunjang segala kegiatan yang dilakukannya. Anggaran BPSK bersumber dari APBN dan APBD.

Anggaran yang digunakan BPSK Kota Makassar bersumber dari APBD pada anggaran DISPERINDAG Kota Makassar, hal ini dikarenakan

BPSK Kota Makassar masih berada pada satu atap sehingga anggaran yang digunakan untuk melaksanakan tugasnya bergantung pada anggaran yang diberikan oleh DISPERINDAG Kota Makassar. Hal ini berimplikasi pada penyusunan perencanaan program kerja yang akan dilakukan oleh BPSK Kota Makassar masih menyesuaikan dengan alokasi anggaran yang dikeluarkan untuk program kerja Bidang Perlindungan Konsumen DISPERINDAG, sehingga dalam menjalankan tugas BPSK Kota Makassar dianggap tidak maksimal.

UNIVERSITAS

BOSOWA



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Salah satu tugas dan wewenang dari BPSK Kota Makassar yaitu melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dan penjatuhan sanksi administratif. Pengawasan klausula baku yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Makassar hanya terbatas pada pengawasan setelah adanya pengaduan konsumen, yang artinya tindakan yang dilakukan BPSK Kota Makassar bersifat represif yaitu setelah adanya akibat yang terjadi. bukan bersifat preventif yang artinya pencegahan sebelum terjadinya suatu akibat. Selain itu dalam melaksanakan tugas dan wewenang BPSK dalam menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar UUPK, hingga saat ini BPSK Kota Makassar belum pernah menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha dan hanya memberikan sanksi perdata berupa penetapan ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai dengan kerugian nyata yang dialami oleh konsumen akibat tindakan pelaku usaha. selain itu
2. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar, dalam prosesnya menggunakan jalur Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Berdasarkan data yang di peroleh penulis dari tahun 2010-2015 jumlah kasus yang masuk dan diselesaikan oleh BPSK Kota Makassar tiap tahunnya mengalami kenaikan, tercatat sebanyak 179 kasus dugaan

pelanggaran yang diadukan ke BPSK Kota Makassar dengan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi 2 kasus, mediasi 115 kasus dan arbitrase 49 kasus.

B. Saran

1. Perlunya ada aturan teknis terkait pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar sebagai pelaksanaan dari aturan umum mengenai pengawasan klausula baku dalam UUPK, sehingga BPSK Kota Makassar memiliki pedoman dalam pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang dicantumkan oleh pelaku usaha sebagai bagian dari persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen.
2. BPSK Kota Makassar perlu memiliki kantor tersendiri serta perlu memiliki fasilitas dalam menunjang tugas dan wewenang BPSK Kota Makassar dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Sah Media. Makassar
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Abdul Halim Barkatullah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Nusa Media. Bandung
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media. Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta
- Frans Hendra Winarta. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Sinar Grafika. Jakarta
- Gunawan Widjaja. 2005. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Happy Sutanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia. Jakarta
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung

Jimmy Joses Sembiring. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*.

Visimedia. Jakarta.

N.H.T. Siahaan. 2005. *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*.

Samitra Media Utama. Jakarta

Priyatna Abdurrasyid. 2002. *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu*

Pengantar, Jakarta: PT. Fikahati Aneska.

Sudaryatmo. 2003. *Konsumen Menggugat*. Piramedia. Jakarta

Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau*

dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. Prenada Media

Group. Jakarta

Yahya Harahap. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Dan*

Penyelesaian Sengketa. Citra Aditya Bakti. Bandung

_____. 2001. *Arbitrase*. Sinar Grafika. Jakarta

Yusuf Shofie. 2002. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang*

Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum.

Citra Aditya Bakti. Bandung

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tentang
Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Sumber Internet

<http://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>

(diakses 04 November 2017)

<https://bidiknasionallineblog.wordpress.com/2017/02/21/%E2%80%8Bbpsk-kota-makassar-lindungi-konsumen/>

(diakses 04 November 2017)

<https://adryanov20.wordpress.com/2013/04/11/penyelesaian-sengketa-konsumen-melalui-bpsk/>

(diakses 04 November 2017)

<https://mnfauzyblawg.wordpress.com/2013/02/22/peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk-dalam-hubungan-dengan-pengawasan-klausula-baku-dalam-praktik/>

(diakses 28 November 2017)

https://www.kompasiana.com/ferynurdiansyah/penyelesaian-sengketa-konsumen_59b0caed085ea614705a57a5

(diakses 28 November 2017)

<https://news.detik.com/berita/2444430/ini-5-masalah-perlindungan-konsumen-yang-dihadapi-bpsk>

Intan Herdanaeswari. 2014. Artikel Ilmiah : *Implementasi Pasal 52 huruf c tentang Pengawasan Klausula Baku oleh BPSK Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Disperindag dan BPSK Kota Malang)*. FH. Universitas Brawijaya. Malang

LAMPIRAN PENELITIAN



Keterangan : Ruang sidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Kota Makassar



Keterangan : Proses pengaduan konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar



Keterangan : Pembagian kuesioner kepada responden/konsumen