

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

The Role of Consumer Dispute Settlement Board in Providing Legal Protection in Makassar City

Andi Kasman Makkasau¹, Andi Muh. Arfah Pattenreng², Abd. Haris Hamid²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bosowa

^{2,3}Prodi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: andikasman325@gmail.com

Diterima 13 Juli 2018/Disetujui 6 Desember 2018

ABSTRAK

Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum di Kota Makassar. 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 diajukan ke BPSK Kota Makassar.

Kata Kunci: BPSK, klausula baku, konsiliasi, mediasi, arbitrase

ABSTRACT

This study aimed at determining the implementation of duties and authority of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Makassar in the supervision of inclusion of standard clauses and settlement of disputes between consumers and business actors in Makassar. This research was conducted in Makassar at BPSK Office in Makassar. The method used was the empirical normative approach. The purpose of this approach was to analyze the extent to which law or regulation is effective in the community regarding the role of the Consumer Dispute Settlement Agency in providing legal protection for consumers in Makassar. The results of this study indicated that the implementation of supervision of raw clauses by BPSK Makassar was effective, BPSK Makassar only limited to the supervision after the complaints of consumers. The implementation of consumer dispute resolution by BPSK Makassar applies the conciliation, mediation, and arbitration. Based on the data obtained from 2010-2015, every year the number of cases received and resolved by BPSK Makassar is increased approximately 179 cases as alleged violations complained to BPSK Makassar.

Keywords: BPSK, standard clause, conciliation, mediation, arbitration

1. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari meningkat telah memberikan kemajuan yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang bisa dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar

didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang/jasa yang dipasarkan bisa dengan mudah dikonsumsi.

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 pe-

nyelesaian 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. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar dan untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Kota Makassar

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tipe 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 undang-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

2.2. 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.

2.3. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana dapat diketemukannya data-data penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti melalui studi kepustakaan, dengan cara mengkaji berbagai sumber yang telah ada yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (*Observasi*)

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

2. 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 statistik.
3. 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.

4. Angket (Kuisisioner)

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.

2.5. 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 di analisis menggunakan rumus :

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

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi

n : Nilai total

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. 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 :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen

7. Memanggil Pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
12. Memberitahukan putusan kepada Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

3.1.1. Pengawasan Terhadap Pencantuman Klausula Baku

Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu sehingga 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.

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 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 jual beli atau perjanjian.

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 maupun masyarakat umum, adapun hasil kuesioner sebagai berikut (Tabel 1) :

Berdasarkan Tabel 1, 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 menentukan kesepakatan bilamana terjadi kerugian yang dialami konsumen dalam suatu transaksi jual beli, 14% responden menjawab cukup merugikan karena selama ini konsumen hanya mengikuti syarat-syarat yang dibuat pelaku usaha, 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 oleh konsumen agar pelaku usaha tidak dirugikan. Sebagaimana dari hasil wawancara penulis maupun kuesioner yang dibagikan.

Tabel 1 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

Tabel 2 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 2 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 dan diproses lebih lanjut, 8% responden menjawab cukup efektif hal ini dianggap karena aduan klausula baku yang masuk ke BPSK di respon baik oleh anggota

BPSK Kota Makassar tetapi belum ada proses 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.

Tabel 3 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 3 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 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 usaha.

Pencantuman klausula baku yang beredar di Kota Makassar dapat kita lihat dalam transaksi jual beli barang, dimana seringkali kita menemukan nota pembayaran mencantumkan kalimat "*Barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan*". Hal ini jelas 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.

Adapun hasil wawancara penulis dengan salah satu pelaku usaha mengenai pencantuman klausula baku dalam nota pembelian barang. Menurut Ferdi selaku pemilik usaha sembako 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 segelnya telah dilepas dan segel

barang yang telah di lepas tidak dapat di jual kembali sehingga pelaku usaha dirugikan dalam hal ini.

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

1. Fasilitas

Dalam melaksanakan suatu kegiatan tentu memerlukan fasilitas yang memadai sehingga dapat dilaksanakan secara optimal. Minimnya fasilitas yang dimiliki BPSK Kota Makassar dalam melaksanakan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku hal inilah yang menjadi kendala BPSK Kota Makassar.

2. Peraturan

Kendala dalam pelaksanaan pengawasan klausula baku yang dihadapi oleh BPSK Kota Makassar yakni belum adanya pedoman aturan teknis terkait pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Makassar dalam menjalankan tugasnya untuk melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang dilakukan yang beredar di masyarakat.

3. Kinerja BPSK Kota Makassar

BPSK Kota Makassar selama ini hanya menjalankan tugasnya pada penyelesaian sengketa konsumen saja.

4. Kurangnya kesadaran konsumen akan hak-haknya

Tingkat kesadaran konsumen terhadap haknya yang rendah, sehingga apabila mengalami kerugian atas pencantuman klausula baku yang dilakukan pelaku usaha, konsumen cenderung menganggap wajar dan tidak memperlmasalahkannya.

3.1.2. Penjatuhan Sanksi Administratif

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.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarnan 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, menurut Abd. Haris Hamid (2017: 232-233) pemberian sanksi administratif 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 administratif 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.

1. 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.
 2. 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.
 3. Belum adanya pedoman teknis untuk melaksanakan kewenangan penerapan sanksi administrative oleh BPSK.
- #### 3.1.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK Kota Makassar

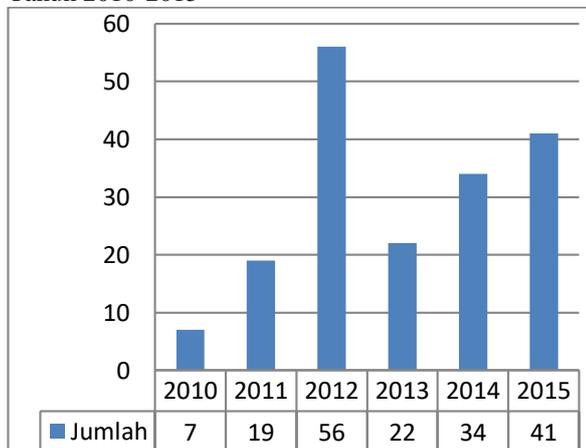
Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan ganti kerugian bagi konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (*NonLitigasi*) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau 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 dilakukan dengan 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.

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 :

Tabel 4 Jumlah kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar Tahun 2010-2015

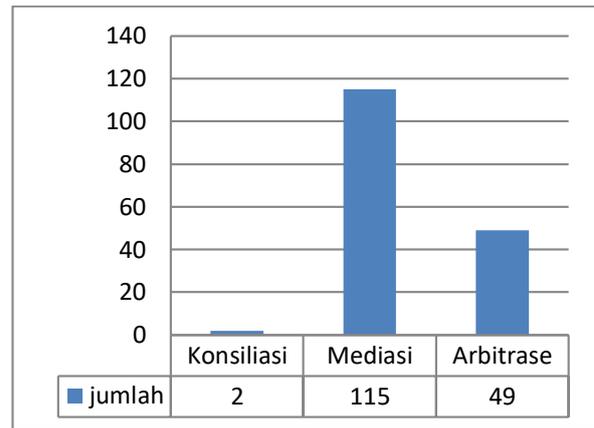


Sumber: Data Primer BPSK Kota Makassar 2018.

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 diajukan 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.

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

Tabel 5 Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar Tahun 2010-2015



Sumber: Data Primer BPSK Kota Makassar. 2018

Berdasarkan diagram 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, sebagaimana yang diperoleh penulis adalah sebagai berikut.

Tabel 6 Jenis kasus yang ditangani BPSK Kota Makassar Tahun 2010-2015

No	Jenis Kasus	Jumlah Kasus
1	Pembiayaan	106
2	Transportasi udara	8
3	Property	18
4	Asuransi	6
5	Rekening pembayaran (telpon, air dan listrik)	10
6	Elektronik	7
7	Perbankan	5
8	Struk/nota pembelian barang	4
9	Promosi/iklan	3
10	Jasa parkir	2
11	Pelayanan kesehatan	1
12	Investasi/saham	3
13	Koperasi	1
14	Ganti rugi	4
15	Kehilangan barang	1
Jumlah		179

Sumber: Data Primer BPSK Kota Makassar. 2018

Berdasarkan Tabel 6 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.

Meningkatnya jumlah kasus pengaduan yang masuk ke BPSK Kota Makassar dari tahun ketahun, hal ini tentu me-

nunjukkan bahwa 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.

Faktor utama yang menjadi kendala penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Makassar adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak dan kewajiban yang masih rendah serta sikap pelaku usaha yang kurang kooperatif. Hal ini disebabkan antara lain kurangnya informasi yang didapat oleh konsumen bilamana terjadi sengketa selain itu kepedulian pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketanya antara konsumen masih kurang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Sah Media. Makassar.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Happy Susanto. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Yusuf Sofie. 2002. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*

(UUPK), *Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Citra Aditya Bakti. Bandung