

## **EKSISTENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA TANGERANG SELATAN DALAM MELAKUKAN PERLINDUNGAN TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Isnu Harjo Prayitno, Puji Iman Jarkasih, H Muhamad Rezky Pahlawan MP**  
Fakultas Hukum Universitas Pamulang

[doseno2130@unpam.ac.id](mailto:doseno2130@unpam.ac.id), [pujiiman371@gmail.com](mailto:pujiiman371@gmail.com), [doseno2082@unpam.ac.id](mailto:doseno2082@unpam.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Therefore, Law No. 8/1999 on Consumer Protection emerged, which aims to protect consumer rights. The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is an alternative dispute resolution agency (Alternative Dispute Settlement) that exists to resolve consumer disputes. In South Tangerang, as an urban area with the majority of urban communities, it is very likely to cause consumer disputes. BPSK established in the district/city in Indonesia is based on the mandate of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Then with Government Regulation No. 58 of 2001 concerning the Guidance and Supervision of the Implementation of Consumer Protection, Presidential Decree No. 38 of 2012 concerning the Establishment of a Consumer Dispute Settlement Agency in Sragen Regency, Boyolali Regency, Grobogan Regency, Probolinggo City and South Tangerang City and Decree of the Minister of Trade No.350/MPP/KEP/12/2001 concerning the Implementation of the Duties of the Consumer Dispute Settlement Body. This research intends to identify the position of BPSK in South Tangerang in the Dispute Resolution System based on positive law that applies in Indonesia in its efforts to protect consumer rights in South Tangerang and its challenges.*

**Keywords: BPSK, Consumer Dispute, Alternative Dispute Resolution.**

### **ABSTRAK**

Muncul Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi akan hak-hak konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah lembaga alternatif penyelesaian sengketa (Alternatif Dispute Resolution) yang keberadaannya untuk menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen. Di Tangerang Selatan sebagai wilayah perkotaan dengan mayoritas masyarakat urban sangat berpotensi timbulnya permasalahan sengketa konsumen. BPSK yang dibentuk di wilayah kabupaten/kota di Indonesia mendasarkan kepada amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian diperkuat dengan Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Keputusan Presiden No.38 Tahun 2012 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Sragen, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Grobogan, Kota Probolinggo dan Kota Tangerang Selatan serta Keputusan Menteri Perdagangan No.350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini bermaksud mengidentifikasi kedudukan BPSK di Tangerang Selatan dalam Sistem Penyelesaian Sengketa berdasarkan hukum positif yang berlaku di Indonesia dalam upayanya melakukan perlindungan hak-hak konsumen di Tangerang Selatan beserta tantangannya.

**Kata Kunci : BPSK, Sengketa Konsumen, Alternative Dispute Resolution.**

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan perekonomian yang terjadi di dunia, diakui telah menghasilkan jenis dan variasi barang/jasa yang beragam. Negara Indonesia juga mengalami perkembangan yang tidak dapat luput dari perubahan yang signifikan tersebut. Perubahan itu semenjak terjadinya krisis ekonomi pada terjadi pada pertengahan tahun 1997, yang pada ujungnya menyebabkan terjadinya reformasi total terhadap seluruh sistem penyelenggaraan pemerintahan, politik, penegakan hukum, ekonomi, dan sosial budaya (Zulham, 2013:1).

Disisi lain, perkembangan teknologi begitu pesat yang dapat mengubah peta dunia. Dunia kini seakan menjadi lebih kecil dan mudah terjangkau serta tidak mengenal batas-batas negara. Oleh karena itu hampir setiap permasalahan pembangunan negara didunia cenderung mempunyai ciri yang mengglobal yang terikat dengan negara lainnya. Globalisasi merupakan keniscayaan yang dapat juga dirasakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Karenanya pemerintah pusat maupun pemerintah daerah perlu sungguh-sungguh merubah pola lama dalam pelaksanaan pembangunan serta lebih menyesuaikan terhadap perkembangan lingkungan yang sudah mengglobal ini.

Perkembangan perekonomian dan Pembangunan khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan yang pesat telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai konsumen. Perkembangan globalisasi dengan perdagangan bebasnya yang didukung oleh kemajuan teknologi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kemudian barang dan jasa yang ditawarkan juga sangat bervariasi baik buatan produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak akan memberikan manfaat bagi para konsumen, sebab konsumen sangat membutuhkan barang dan jasa yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha dan/atau penyedia jasa sudah barang tentu mengharapkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Kondisi ini dapat mengakibatkan terjadinya kedudukan yang sangat tidak seimbang antara pelaku usaha dan penyedia jasa dengan konsumen, dimana konsumen akan dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha atau penyedia jasa.

Konsumen selalu berada pada posisi lemah dibandingkan dengan produsen ataupun pelaku usaha. Konsumen pada umumnya kurang memperoleh informasi lengkap mengenai produk yang dibelinya. Kenyataan seperti itu seringkali disebabkan ketidakterbukaan produsen mengenai keadaan produk yang ditawarkannya (Siagian, 2005:14). Pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih tentang informasi atas keadaan produk yang dibuatnya. Mereka umumnya berada pada posisi lebih kuat, baik dari segi ekonomi, dan tentunya pula dalam posisi tawar menawar (*bargaining position*). (Siagian, 2005:201)

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK menyebutkan 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 diperdagangkan”. Sedangkan pelaku usaha menurut pasal 1 angka (3) UUPK, yang dimaksud pelaku usaha adalah “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Setiap perusahaan atau pelaku usaha harus memiliki tanggung jawab sosial, yaitu kepedulian dan komitmen moral pelaku usaha terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi perusahaan. Perusahaan harus bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya (Zulham, 2013:1).

Kondisi yang sangat tidak seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa merupakan suatu potensi yang sangat besar menimbulkan persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa. Untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa dimungkinkan diselesaikan di luar pengadilan. Pada tingkat Kabupaten atau Kota penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat BPSK yang ada di masing-masing Kabupaten atau Kota. Pengaturan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pasal 49 sampai dengan Pasal 58 (Abdul Halim Barkatullah, 2010:90). Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 49 ayat 5 di sebutkan bahwa ”Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.” (UU No.8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen, 2009:44).

Tugas pokok BPSK adalah menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan, yaitu dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi.

Proses kerja yang dilakukan oleh BPSK mirip dengan pengadilan, karenanya BPSK disebut sebagai *quasi* badan peradilan untuk menangani kasus-kasus konsumen, seperti halnya dengan badan penyelesaian sengketa di bidang perpajakan atau perburuhan (Siagian, 2005:25).

Berkenaan dengan uraian di atas, peneliti merasa sangat tertarik untuk mempelajari dan mendalami tentang keberadaan BPSK dalam melindungi hak-hak para konsumen. Penelitian terhadap BPSK dalam melindungi hak-hak para konsumen yang dilakukan ini, tidak dimaksudkan untuk mendukung atau menentang fungsi dan kewenangan BPSK, akan tetapi dimaksudkan untuk memposisikan fungsi dan kewenangan BPSK tersebut secara kontekstual dalam bidang perlindungan konsumen. Untuk melaksanakan pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi di Kota tersebut maka di pandang perlu untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabuapten Sragen, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Grobogan, Kota Probolinggo dan Kota Tangerang Selatan maka terbentuklah BPSK di Kota Tangerang Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penulisan jurnal ini ialah jenis penelitian hukum yuridis normatif dengan didukung penelitian secara empiris yang langsung mewawancarai pihak-pihak terkait termasuk masyarakat. Penelitian menggunakan bahan-bahan hukum baik peraturan perundang-undangan baik dari

level undang-undang hingga peraturan kementerian dan kebijakan terkait kedudukan BPSK yang kemudian dilakukan wawancara pada beberapa pihak terkait terhadap eksistensi BPSK di Tangerang Selatan.

## **PERMASALAHAN**

Kota Tangerang Selatan merupakan kota yang padat penduduk dan sebagian besar merupakan masyarakat urban. Dengan jumlah penduduk 1.747.906 (Data BPS Kota Tangerang Selatan tahun 2020) dan luas wilayah yang hanya 147,2 Km<sup>2</sup> (RJPMD Kota Tangerang Selatan tahun 2016-2021) menjadikan Kota Tangerang Selatan memiliki kompleksitas permasalahan tersendiri terutama dalam bidang ekonomi bisnis.

Dalam bidang ekonomi bisnis, Kota Tangerang Selatan lebih banyak kearah perdagangan dan jasa atau dikelompokkan pada lapangan usaha tersier yang mencapai 74,93% dan ia memiliki Pendapatan Asli Daerah sebesar 1.686.708.001.000,- dari total APBD di tahun 2019 sebesar 3.462.106.953.000,- yang awal berdiri hanya ratus miliar saja. Hal ini menunjukkan sektor perekonomian Kota Tangerang Selatan telah berkembang pesat sebagaimana fakta pertumbuhan ekonomi yang diatas 7% setiap tahun.

Berdasarkan data diatas, dinamika dan kompleksitas ekonomi bisnis di Kota Tangerang Selatan menjadi keniscayaan terutama kearah permasalahan hukum diantara konsumen dengan penjualnya. Yang mana konsumen biasanya berada dalam posisi yang lebih lemah dikarenakan banyak faktor yang menjadi alasannya.

Oleh karena itu kehadiran BPSK di Kota Tangerang Selatan yang kepengurusnya dilantik pada 17 Juni 2015 dapat membuka harapan bagi warga terutama yang menjadi konsumen di Kota Tangerang Selatan. Terbukti semenjak

kehadirannya BPSK Kota Tangerang Selatan banyak memberikan penyelesaian secara hukum dengan lebih cepat. Karena memang prosesnya dibatasi hingga 21 hari dengan pendekatan secara non litigasi dan tidak adanya proses banding.

Kedudukan BPSK di Tangerang Selatan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pasal 49 sampai dengan Pasal 58. Kemudian Keputusan Presiden Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Sragen, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Grobogan, Kota Probolinggo dan Kota Tangerang Selatan.

Adapun tugas pokok BPSK secara umum adalah menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan (non litigasi) , yaitu dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Penyelesaian sengketa ini biasa juga disebut dengan istilah ADR (*Alternative Dispute Resolution*) yakni alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dalam prosesnya BPSK yang merupakan quasi badan peradilan untuk menangani kasus-kasus konsumen, dalam penyelesaian sengketa seperti peradilan perpajakan atau perburuhan.

Dalam Penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada Eksistensi BPSK yang berada di Kota Tangerang Selatan yang keberadaannya kurang mendapat perhatian dari Pemerintah Daerah setempat dan perlunya pembenahan di lembaga BPSK Tangerang Selatan secara menyeluruh.

BPSK Tangerang Selatan sebagai Lembaga yang telah mendapat legalitas dari Pemerintah baik dari tingkatan Presiden, Kementerian Perdagangan, Kementerian Keuangan dan Pemerintah Daerah harus dapat membuktikan perannya yang sangat diperlukan bagi masyarakat di Tangerang Selatan.

Keengganan dari pemerintah daerah terhadap eksistensi BPSK dengan mengulur-ulur pembiayaan maupun pelantikan kepengurusan yang berlarut-larut perlu di kaji akar permasalahannya. Jangan sampai masyarakat yang dikorbankan harus mengadu kemana jika terdapat persengketaan konsumen dengan penjualnya. Kecuali jika masyarakat memang sudah tidak antusias terhadap eksistensi BPSK Tangerang Selatan karena dianggap sudah apatis dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Tangerang Selatan.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Tangerang Selatan**

Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan dimasyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pembentukan BPSK pada kabupaten/kota di Indonesia adalah untuk menjawab dan menyelesaikan berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa di bidang perlindungan konsumen.

Khusus Kota Tangerang Selatan telah dibentuk BPSK berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 38 Tahun 2012 Tentang pembentukan Badan Perlindungan Konsumen pada Kabupaten Sragen, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Grobogan, Kota Probolinggo dan Kota Tangerang Selatan. Sebagaimana layaknya BPSK lainnya, maka BPSK Kota Tangerang Selatan merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

penyelesaian sengketa ini dilakukan diluar pengadilan.

Dalam melaksanakan tugasnya, maka kedudukan dan kewenangan BPSK kota Tangerang Selatan ini yang paling mendasar adalah melaksanakan penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, serta memberikan konsultasi perlindungan dan pengawasan pencantuman klausul baku.

Sementara itu didalam Pengadilan Negeri dalam memeriksa dan mengadili sengketa konsumen menggunakan hukum acara perdata dengan tetap memperhatikan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Pokok Kehakiman, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Mahkamah Agung. Sedangkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menggunakan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Arbitrase saja.

Menurut Kiblatullah selaku ketua BPSK Kota Tangerang Selatan mengatakan jika pada proses mendapatkan keadilan di Pengadilan Negeri para pihak dapat dikuasakan kepada pengacara, sedangkan di BPSK dapat tanpa pengacara, karena pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK bisa tanpa pengacara, hal ini mengingat yang ditonjolkan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan, bukan masalah aspek hukum yang ketat, yang kaku, karena putusan yang diharapkan di BPSK adalah *Win-win solution* (saling menguntungkan).

Adapun yang bukan kewenangan BPSK antara lain tergugatnya adalah bukan lembaga atau instansi pemerintah baik sipil maupun militer, barang atau jasa yang dikonsumsi secara hukum dilarang untuk dikonsumsi atau diperdagangkan kasus pidana yang dilakukan pelaku usaha.

Menurut Tatang Kasmara Kepala Bidang Perdagangan Disperindag kota

Tangerang Selatan mengatakan bahwa dengan adanya BPSK di kota Tangerang Selatan diharapkan bisa membantu dalam penanganan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Tatang Kasmara menegaskan, masyarakat bisa mengadukan masalah mengenai jual beli kepada Kepala Seksi ekonomi di masing-masing kecamatan. Dengan demikian bisa dibantu dicarikan solusinya antara konsumen dengan penjualnya.

Sudah menjadi rahasia umum masyarakat sebagai konsumen kerap kali produk yang sudah dibeli merasa dirugikan oleh penjualnya. Oleh karenanya kehadiran BPSK merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat atau konsumen terhadap masalah yang mereka hadapi. Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen di pasal 52 dijelaskan tugas dan kewenangan BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase serta rekonsiliasi serta melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Kemudian BPSK juga dapat melaporkan kepada penyidik umum di Kepolisian apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini dengan meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha serta saksi ahli. Jadi fungsinya sebagai fasilitator atau penghubung masyarakat dengan YLKI. Pihak-pihak kecamatan yang menerima pengaduan dari konsumen untuk selanjutnya ditindaklanjuti ke BPSK

Dengan dibentuknya BPSK yang merupakan amanat dari Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka masyarakat sebagai konsumen dapat terlindungi haknya. Dalam UU tersebut dijelaskan, Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II atau kabupaten/kota untuk penyelesaian sengketa konsumen di

luar pengadilan. Kategori dalam penyelesaian sengketa yang ditangani BPSK yaitu bagi konsumen perorangan yang dirugikan atau ahli warisnya. Adapun sengketa untuk sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan sama, LSM atau lembaga pemerintah, penyelesaian sengketa tetap dilakukan oleh pengadilan negeri.

Untuk tata cara pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dapat secara langsung atau ahli waris atau kuasanya apabila konsumen tersebut meninggal dunia, sakit atau belum dewasa sesuai undang - undang atau Warga Negara Asing (WNA) dapat melampirkan beberapa dokumen yang dipersyaratkan.

Adapun dokumen itu antara lain formulir isi pengaduan, melampirkan identitas diri, tanda bukti perolehan barang, foto barang/jasa yang disengketakan serta saksi yang ada saat transaksi jual beli. Jika semua persyaratan terpenuhi maka BPSK akan menindaklanjuti dari aduan masyarakat tersebut dengan memanggil para pihak yang bersengketa dan dibatasi waktunya 21 hari dalam penyelesaiannya.

Kasus yang ditangani BPSK pada umumnya adalah berupa transaksi jual beli barang kebutuhan masyarakat seperti, produk kelontong, elektronik, bahan makanan serta minuman, obat-obatan perumahan dan lain-lain. Tetapi juga dapat menerima sengketa dalam jual beli sewa jasa parkir, angkutan, kesehatan kesehatan dan hantaran termasuk sengketa transaksi keuangan non perbankan atau leasing, pelayanan PLN, PDAM dan lain sebagainya.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK adalah penyelesaian melalui non litigasi atau ADR (*alternative Dispute Resolution*) yang lebih mengutamakan *win-win solution* (saling menguntungkan) melalui jalur yang ditentukan yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. BPSK

berwenang dalam semua penyelesaian sengketa konsumen sepanjang sengketa konsumen tersebut tidak termasuk dalam kategori barang atau jasa yang secara hukum dilarang untuk diperdagangkan.

## **B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

### **a. Pengertian Sengketa**

Istilah sengketa atau konflik sering disamakan pengertiannya oleh sebagian kalangan, namun sejatinya dua terminologi ini memiliki karakteristik yang berbeda. Karena tidak setiap konflik dapat menimbulkan sengketa, tetapi sebaliknya setiap sengketa adalah konflik.

Dalam dunia psikologi, dikenal pula jenis konflik kejiwaan yang tentunya bukan persengketaan hukum. Hal ini berangkat dari definisi konflik yang diartikan sebagai terjadinya secara bersamaan dua atau lebih influ atau motif yang antagonis. Satu konflik aktual biasanya mempercepat satu krisis mental, dan bisa dibedakan dari konflik dasar (*root conflict*) yang timbul sejak kanak-kanak. Begitu pula di bidang sosiologi dikenal konflik kelompok (*group conflict*) dan lain-lain.

Menurut pendapat Laura Nader dan Harry Tood membedakan pengertian *conflict* (perselisihan) dengan *dispute* (sengketa), bahkan *conflict* (perselisihan) sendiri dapat dibedakan antara *pre-conflict* (praperselisihan) dan *conflict* (perselisihan). Nader dan Todd memberikan pengertian konflik adalah perselisihan yang hanya melibatkan kedua pihak saja, sedangkan sengketa adalah

perselisihan antara dua pihak atau lebih yang sudah bersifat terbuka dan penyelesaiannya melibatkan pihak ketiga.

Konflik atau sengketa berasal dari terminologi kata bahasa Inggris *conflic* yang berarti persengketaan, perselisihan, percekocokan atau pertentangan. Konflik atau persengketaan tentang sesuatu terjadi antara dua pihak atau lebih. Masyarakat pada saat ini dihadapkan pada beberapa pilihan penyelesaian sengketa, sesuai dengan tingkat kepentingan dan pemenuhan kebutuhan dasarnya dalam memandang konflik atau sengketa itu sendiri. Konflik atau sengketa dapat diselesaikan melalui mekanisme litigasi, non litigasi maupun advokasi.

Menurut pendapat B.N. Marbun, yang dimaksud dengan sengketa adalah pertikaian, perselisihan atau sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan, yang bisa meningkat menjadi sengketa hukum. Sedangkan menurut pendapat J.C.T. Simorangkir, et.Al. memberikan pengertian sengketa adalah persoalan atau perkara.

Dari beberapa definsi di atas, tampak bahwa konflik sering disebut dalam kajian sosiologis, sedangkan dalam kajian hukum dan antropologi fokus pada istilah sengketa. Sengketa hukum menjadi istilah baku dalam ilmu hukum, khususnya yang terkait dengan kasus-kasus perdata untuk membedakan dengan tindak pidana dalam perkara pidana.

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal yang dapat dijumpai pada setiap

masyarakat dengan semua latar belakang. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada suatu bentuk yang seragam, artinya pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan.

Menurut pendapat Cristoper W. Moore, membedakan sengketa menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:

- a. Sengketa atau konflik yang tidak realistik (*unrealistic conflict*), yaitu ketika para pihak bertindak seolah-olah mereka berkonflik, meskipun tidak ada kondisi objektif bagi kelanjutan konflik dan;
- b. Konflik yang realistik (*realistic conflict*) merupakan betul-betul berasal dari konflik-konflik interest.

Dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999, menyebutkan bahwa sengketa konsumen merupakan bagian dari institusi administrasi negara yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini adalah BPSK. Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan "sengketa konsumen" adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

b. Sengketa Konsumen

Sesuai Pasal 19 Ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang

dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa pemberian ganti dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Menurut pendapat Romy Hanitijo memberikan pengertian sengketa sebagai "situasi (keadaan) di mana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap- tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing".

Pasal 1 Angka 8 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350 / MPP / Kep / 12 / 2001 memberikan definisi 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 konsumen tersebut dapat mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen atau diselesaikan di

luar pengadilan. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa Konsumen juga diatur dalam Pasal 45 menyatakan :

- a. 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.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dengan berdasarkan kepada kedua pasal tersebut di atas, yaitu Pasal 23 dan Pasal 45, maka cara

penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

- c. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tangerang Selatan

BPSK di Indonesia pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Kemudian pada tahun yang sama (2001), pemerintah melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur Pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota. Sedangkan Panitera ditunjuk dari anggota Sekretariat BPSK.

Jika permohonan diterima, maka Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan salinan permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara benar dan lengkap. Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha tersebut, dibuat surat

panggilan yang memuat: hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan selambat-lambatnya pada hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan oleh BPSK.

Pasal 52 ayat (4) UUPK jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menjelaskan bahwa penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu:

- a. Persidangan dengan cara Konsiliasi
- b. Persidangan dengan cara Mediasi; atau
- c. Persidangan dengan cara Arbitrase.

Adapun rinciannya sebagai berikut :

- a. Penyelesaian Sengketa BPSK dengan Mediasi
  - 1) BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah;.
  - 2) Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
  - 3) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;

- 4) Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.
- b. Penyelesaian Sengketa BPSK dengan Konsiliasi
  - 1) BPSK membentuk sebuah badan sebagai pasif fasilitator.
  - 2) Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya.
  - 3) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK; Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.
- c. Penyelesaian sengketa BPSK dengan Arbitrase
  - 1) Para pihak yang bermasalah memilih badan CDSB sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen
  - 2) Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka.
  - 3) BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat
  - 4) Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama.
  - 5) Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada Pengadilan Negeri dalam 14 hari setelah

- penyelesaian di informasikan.
- 6) Tuntutan kedua belah pihak harus dipenuhi dengan persyaratan sebagai berikut:
    - a) Surat atau dokumen yang diberikan ke Pengadilan adalah diakui atau dituntut salah/palsu.
    - b) Dokumen penting ditemukan dan disembunyikan oleh lawan; atau
    - c) Penyelesaian dilakukan melalui satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.
  - 7) Pengadilan Negeri dari badan peradilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam waktu 21 hari kerja.
  - 8) Jika kedua belah pihak tidak puas pada keputusan pengadilan / penyelesaian, mereka tetap memberikan kesempatan untuk mendapatkan sebuah kekuatan hukum yang cepat kepada pengadilan mahkamah Agung dalam jangka waktu 14 hari.
  - 9) Mahkamah Agung berkewajiban memberikan penyelesaian dalam jangka waktu 30 hari.
- d. Lembaga Yang Terkait Yang Menunjang BPSK

Dalam menjalankan fungsinya, BPSK Tangerang Selatan tidak bisa lepas dari Lembaga terkait yang telah diatur dalam perundang-undangan yang ada. Diantara Lembaga terkait itu adalah :

1. Presiden selaku eksekutif tertinggi  
Sesuai dengan amanat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Presiden berperan penting dalam mewujudkan BPSK hingga ke pelosok nusantara. Presiden dapat menerbitkan Peraturan Presiden dari UUPK tersebut kemudian Presiden juga mempunyai kewenangan untuk membentuk Lembaga penyelesaian sengketa dan Lembaga perlindungan konsumennya.
2. Mahkamah Agung  
Mahkamah Agung sebagai pemegang kekuasaan yudikatif selain Mahkamah Konstitusi memiliki peran penting dalam melegitimasi suatu putusan peradilan baik yang melalui litigasi (pengadilan) maupun non litigasi seperti halnya BPSK. Oleh karena itu semua putusan baik secara mediasi, konsiliasi maupun arbitrase akan bermuara di Mahkamah Agung.
3. Kementerian Perdagangan  
Lembaga memiliki peranan tak kalah penting berikutnya yaitu Kementerian Perdagangan. Karena secara sejarah dan kelembagaan, BPSK berasal dari Kementerian Perdagangan dalam menjalankan fungsinya di masyarakat. Oleh karena itu peraturan-peraturan teknis berasal dari Lembaga ini.
4. BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional)  
BPSK secara hirarki menginduk kepada BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) yang

- fungsi untuk melindungi konsumen sebagai pihak yang lemah.
5. Pemerintah Daerah  
Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota memiliki peran penting tersendiri. Karena eksistensi dari Lembaga peradilan ini terkait dengan penganggaran dari APBD setempat.
  6. Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen  
Lembaga Swadaya Masyarakat yang terkait Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam mengedukasi dan mengadvokasi masyarakat selaku konsumen yang rentan terhadap ketidakadilan dari produsen.
  7. Penegak Hukum  
Ditingkat penegak hukum baik di kepolisian, kejaksaan maupun hakim juga memiliki peranan penting, karena masih banyak yang kasus yang seharusnya masuk ranah BPSK ataupun bisa cukup dengan BPSK yang lebih cepat, namun tidak dilakukan karena ketidaktahuan.

Dari berpajalan waktu yang ada, BPSK Kota Tangerang Selatan masih belum familiar sebagai badan yang bertugas untuk melindungi konsumen. Bahkan ditingkat Pengadilan Negeri, ketika salah satu pihak mengajukan keberatan, Pengadilan negeri banyak yang mempertanyakan kewenangan dan tugas dari BPSK Kota Tangerang Selatan. Demikian juga jika BPSK Kota Tangerang Selatan melaporkan suatu kasus yang

mengandung unsur pidana kepada pihak kepolisian.

Oleh karena itu perlu melakukan komunikasi dan koordinasi yang lebih intensif dengan lembaga peradilan dan lembaga penegak hukum lainnya. Hal ini dimaksudkan kiranya lembaga peradilan dan lembaga penegak hukum lainnya dapat lebih memahami tentang kedudukan dan kewenangan BPSK Kota Tangerang Selatan dan BPSK Kota Tangerang Selatan diharapkan lebih merangkul dan bekerjasama dengan lembaga peradilan dan lembaga penegak hukum lainnya agar bersama-sama melindungi hak-hak masyarakat sebagai konsumen.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

BPSK dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen pada pasal yang ke 47 menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa 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. Untuk melengkapi hal tersebut, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II kabupaten/kotamadya.

Kehadiran BPSK sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen dirasakan betul manfaatnya bagi masyarakat Tangerang Selatan. Namun disisi lain mengalami berbagai kendala atau hambatan dalam menjalankan aktivitasnya. Hal ini bersifat umum terjadi terhadap BPSK diseluruh wilayah Indonesia.

Bagi BPSK Tangerang Selatan, hambatan utama yang dihadapi oleh dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah faktor sumber daya manusia anggota BPSK Kota Tangerang Selatan, walaupun berdasarkan jenjang Pendidikan formal seluruh anggota BPSK Kota Tangerang Selatan telah dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Akan tetapi secara teknis dan fungsional anggota BPSK Kota Tangerang Selatan belum tersosialisasi dengan baik, sehingga selalu terjadi perdebatan diantara anggota dalam pengambilan keputusan.

Selain itu kurangnya pemahaman terhadap eksistensi dari lembaga peradilan dan kewenangan BPSK Kota Tangerang Selatan yang membuat tidak efektifnya BPSK dalam menjalankan tugas dan mengakibatkan kurangnya rasa kepercayaan dari masyarakat.

#### **Saran**

Kedudukan BPSK Tangerang Selatan yang telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat seharusnya diperkuat eksistensinya oleh Pihak-pihak terkait terutama dari Pemerintah Daerah setempat yang menganggarkannya. Pemerintah pusat telah membuat payung hukumnya, Lembaga maupun instansi pengayomnya serta dukungan dari Mahkamah Agung dalam penyelenggaraan sebagai Lembaga peradilan. Oleh karena itu peran dukungan Pemerintah Daerah sebagai pihak yang menggarankan terhadap eksistensi BPSK sangat diperlukan sebagai bagian kewajiban dari amanat UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

Emerson, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsultasi dan*

*Arbitrasi)*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001.

Marilang, *Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat (Studi Pengelolaan Tambang)*, *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Keilmuan Secara Aktual*, Edisi Khusus, Makassar: Ikhtiar, 2010.

\_\_\_\_\_, *Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat (Studi Pengelolaan Tambang)*, *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Keilmuan Secara Aktual*, Edisi Khusus, Makassar: Ikhtiar, 2010.

Miru, Ahmad, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011

Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2006.

Nasution, Az., *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

\_\_\_\_\_, dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Taja Grafindo Persada, Jakarta.

\_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2002.

\_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.

Nugroho, Susanti Adi, *Mediasi Sebagai Alternatif penyelesaian Sengketa*, PT. Telaga Ilmu, Jakarta 2011, hal. 99.

Siagian, NHT, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005.

Suherman, Ade Maman, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi*

- Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.
- Susanto, Happy, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum Cet. Ketiga*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2010.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*
- Peraturan Pemerintah No. 58 tahun 2001 *tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*
- Keputusan Presiden No. 38 Tahun 2012 *tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Sragen, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Grobogan, Kota Probolinggo dan Kota Tangerang Selatan*
- Keputusan Menteri Perdagangan No.350/MPP/KEP/12/2001 *tentang Pelaksanaan Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*