

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA DALAM RANGKA
MENWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN (STUDI BPSK KOTA PONTIANAK)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Menempuh Ujian Tesis Untuk Meraih Gelar Magister Hukum
Pada Program Magister Ilmu Hukum
Universitas TanjungPura



Oleh :
HASANI, SE
A.2021141047
Email : hasani_dolani86@yahoo.com

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2016**

ABSTRAK

Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak. Konsetrasi Hukum Bisnis Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura. Dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jadi kondisi tidak seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan suatu potensi yang sangat besar menimbulkan persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha. Untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dimungkinkan diselesaikan diluar pengadilan.

Metode penelitian adalah metode pendekatan hukum normatif dan didukung dengan penelitian hukum empiris yang bersifat kuantitatif. Tesis ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas BPSK Kota Pontianak dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen Kota Pontianak dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Pontianak belum mampu berperan dalam perlindungan terhadap hak-hak konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase sesuai dengan tugas dan kewenangannya sebagaimana yang diatur pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Dikarenakan dalam melaksanakan tugasnya BPSK Kota Pontianak dihadapkan pada berbagai hambatan.

Hambatan utama yang dihadapi adalah faktor sumber daya manusia. Walaupun secara pendidikan formal seluruh Anggota memiliki kualitas yang baik, akan tetapi secara teknis dan fungsional Anggota BPSK Kota Pontianak belum memiliki kualitas yang memadai, sebab hampir 50% dari Anggota bukan berlatar belakang Sarjana Hukum, Faktor sumber daya perangkat kerja dan pembiayaan juga menjadi faktor penghambat yang dihadapi BPSK Kota Pontianak. Sangat kecilnya alokasi anggaran dan sangat minimnya asset yang dimiliki oleh BPSK Kota Pontianak menyebabkan rendahnya kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak. Masih minimnya pengetahuan lembaga lainnya yang menganggap bahwa BPSK Kota Pontianak tidak berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Kata Kunci : 1. Efektivitas
2. Penyelesaian Sengketa
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era industri saat ini, banyak berbagai aktifitas usaha yang berkembang dan bermunculan. Para pelaku usaha menunjukkan persaingan mereka dengan berbagai kreatifitas untuk membuat suatu barang dan/atau jasa mempunyai nilai jual untuk menarik konsumen. Hal ini membuat suatu fakta bahwa pada kenyataannya manusia adalah konsumen sejati.¹

Kegiatan bisnis mempunyai hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen. Sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.²

Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pada pasal 49 merupakan suatu lembaga yang dapat digunakan oleh konsumen dalam penegakan hak-haknya. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dibentuk diberbagai kota di Indonesia, termasuk di Pontianak. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini tentu saja membawa amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga kinerja yang optimal, akan menjadi faktor penentu bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya.³

¹ Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghilia Indonesia : hlm 1

² Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT Raja Grafindo Persadaa, Jakarta : hlm 2

³ Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju : hlm 12

Tugas dan wewenang BPSK Kota Pontianak meliputi :⁴

- a. Melaksanakan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsilasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang Perlindungan Konsumen.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan / atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana di maksud 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 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. Menjatuhankan saksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁴ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep./12/2001 Tentang *Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan atau lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen diluar pengadilan, karena cukup banyaknya permasalahan di Pengadilan Negeri sehingga tidak dapat terselesaikan maka pemerintah memberi kewenangan kepada badan ini. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak merupakan binaan dari Kementerian Perdagangan atau pemerintah pusat, namun bersifat independen.⁵

Yang menjadi tolak ukur kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak adalah agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat kota Pontianak. Serta mempunyai target kinerja yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat/konsumen dan pelaku usaha terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta mengoptimalkan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Tolak ukur kinerja serta target kinerja ini diharapkan agar mendapat hasil meningkatkan kesadaran dan kemandirian masyarakat konsumen mendorong iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab serta terakomodasinya pengaduan konsumen, terealisasinya penyelesaian sengketa konsumen, terealisasinya pengawasan dan pencantuman klausa baku oleh para pelaku usaha.⁶

Terakhir Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana tertuang dalam keputusan Presiden Nomor 18 tahun 2010 yang membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Singkawang, Kota Pontianak. Dan menurut Kepres No 18 Tahun 2010 biaya

⁵ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003 :Hlm 22

⁶ Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Himpunan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen di Bidang Kelembagaan Perlindungan Konsumen*, Jakarta 2010

pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagai upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK. Pada tahun 2010 Pemerintah Pusat melalui Kementerian Perdagangan RI telah menerbitkan surat keputusan No 13/M-Dag/KEP/10/2010 tentang pengangkatan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. Barulah anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak sesuai dengan Berita Acara Pelantikan BPSK Kota Pontianak No. 002/TP/BPSK/PTK/2012.

Anggota BPSK Kota Pontianak mengadakan rapat pada tanggal 13 Desember 2012 untuk menentukan Ketua dan Wakil Ketua serta mengusulkan nama-nama Kepala Sekretariat dan anggota Sekretariat maka semenjak Tanggal 13 Desember 2012 Resmi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak berdiri. Saat ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak masih menjalani 1 periode kepemimpinan, yang mana kepemimpinan periode kedua dibentuk untuk masa jabatan 2012 –2017.⁷

Tahun 2013 kasus sengketa konsumen yang diterima dan diselesaikan berjumlah 5 (lima) pengaduan. Sedangkan pada tahun sebelumnya, yakni tahun 2014 jumlah pengaduan diterima sebanyak 4 (empat) pengaduan. Pada tahun 2015 jumlah pengaduan ada 12 (dua belas). Dan pada tahun 2016 jumlah pengaduan BPSK Kota Pontianak 4 (empat) pengaduan (BPSK Kota Pontianak, 2016, data terlampir). Itu artinya dari tahun 2013–2016 BPSK Kota Pontianak hanya mendapat pengaduan dan menyelesaikan sengketa sebanyak 25 pengaduan yang diselesaikan secara Mediasi dan Arbitrase. Jika melihat jumlah aduan tersebut,

⁷ Hasil Wawancara dengan teman-teman anggota serta Sekretariat dan Data Profil BPSK kota Pontianak, Mei 2016

tentu masih belum sebanding dengan jumlah penduduk kota Pontianak pada tahun 2015 diperkirakan 652 ribu jiwa.⁸

Memang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak bukan lembaga yang menargetkan berapa jumlah sengketa yang harus mereka tangani setiap tahunnya. Karena pengaduan itu berasal dari konsumen yang merasa dirugikan, dan hanya konsumen yang melapor akan diselesaikan permasalahannya. Akan tetapi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak mempunyai tolak ukur kinerja untuk dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat kota Pontianak. Hal ini sangatlah bertolak belakang dengan pengaduan yang diterima selama kurun waktu 20013 –2016. Perbandingan yang sangat jauh sekali antara jumlah pengaduan dengan jumlah penduduk di Kota Pontianak. Sementara itu dilihat dari kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak masih seputar pada leasing, perumahan, jual-beli barang elektronik, dan tagihan kredit. Padahal dalam kehidupan sehari-hari kita masih sering menjumpai saudara kita atau tetangga kita yang keracunan makanan. Dari layar TV maupun media massa kita juga sering menyaksikan anggota masyarakat mendapat masalah dari barang yang dikonsumsinya. Satu contoh kita mengenal istilah dalam kesehatan “Mall praktek”. Dan masih banyak lagi contoh dimasyarakat tentang konsumen yang dirugikan oleh peredaran barang dan jasa. Artinya masih banyak masyarakat yang belum tahu akan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak ini.

Anggaran dalam hal pelaksanaan tugas-tugas anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak yang ada sekarang tidaklah mencukupi atau memadai dan sangat diperlukan penambahan anggaran mengingat tingkat pengaduan konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak khususnya tahun 2015 meningkat jika dibandingkan pada

⁸ Hasil Wawancara dengan teman-teman anggota serta Sekretariat dan Data Profil BPSK Kota Pontianak, Mei 2016

tahun sebelumnya. Anggaran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ditetapkan oleh pemerintah Daerah Kota Pontianak untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak saat sekarang sangat tidak memadai atau sangat-sangat kurang sekali dan tidak mencukupi baik itu untuk biaya operasional maupun biaya untuk gaji/honorium anggota, Dari tahun 2013 dan 2014 sama sekali tidak ada kunjuran dana anggaran dari APBD Pemerintah Kota untuk BPSK Kota Pontianak, sehingga BPSK Kota Pontianak terpaksa menggunakan dana Pribadi anggota untuk menjalankan operasional. Dan baru ditahun 2015 pemerintah kota Pontianak merealisasikan anggaran APBD di ambil dari Dana Hibah untuk membantu operasional BPSK Kota Pontianak sebesar Rp. 150.000.000,-. Itupun dari pihak BPSK kota Pontianak minta bantuan hukum dan melapor ke Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat. Dari dana tersebut pihak BPSK Kota Pontianak mengatur gaji/honorium masing-masing anggota antara lain : Rp.1.750.000,-/ bulan untuk ketua, Rp.1.625.000,-/ bulan untuk wakil ketua dan anggota Rp. 1.500.000,-/ bulan. Dan sisanya dana anggaran tersebut digunakan untuk kegiatan operasional BPSK Kota Pontianak, baik untuk pembelian keperluan ATK, konsumsi, transport dan Sosialisasi ke masyarakat. Jika anggaran tidak memadai maka tentu akan menghambat kinerja dari para anggota. Akan ada anggota yang tidak lagi datang / masuk ke kantor sedangkan pengaduan semakin bertambah sehingga akan menjadi beban beberapa anggota yang masih bertahan (BPSK Kota Pontianak, 2016, data terlampir).⁹

Sedangkan praktik pengelolaan dalam hal kepemimpinan dan pengambilan keputusan, masih banyak perbedaan pendapat bagaimana aturan/ penyampaian pembukaan sidang pada saat pembukaan persidangan majelis. Pada saat pembuatan putusan hasil persidangan baik penyelesaian secara mediasi maupun arbitrase, masih ada diantara majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak tidak memuat pertimbangan hukum dalam putusan

⁹ Hasil Wawancara dengan teman-teman anggota serta Sekretariat dan Data Profil BPSK Kota Pontianak, Mei 2016

tersebut, sehingga dikhawatirkan masyarakat tidak mendapatkan kepastian hukum dalam setiap putusan tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak membutuhkan adanya pelatihan dan pembekalan demi adanya keseragaman bagi majelis anggota untuk menerapkan prosedur hukum acara selama persidangan yang seharusnya dapat dijadikan aturan dalam pelaksanaan persidangan (BPSK Kota Pontianak, 2014, data terlampir). Artinya anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak masih banyak yang belum mampu menjalankan tugas mereka. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

“ EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PONTIANAK SEBAGAI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM RANGKA MENWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN (STUDI BPSK KOTA PONTIANAK) ”

B. Perumusan Masalah

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

1. Mengapa BPSK Kota Pontianak belum mampu menjalankan tugas dan wewenangnya dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen?
2. Kendala-kendala apakah yang menjadi faktor penghambat BPSK Kota Pontianak dalam mengimplementasikan Undang-undang perlindungan konsumen?
3. Bagaimana seharusnya pengaturan terhadap BPSK agar mampu mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen?

C. Tujuan Penelitian yang ingin diulas dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa konsumen berdasarkan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentan Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK Kota Pontianak dalam proses penyelesaian konsumen, sehingga konsumen sudah merasa terlindungi dan menganggap BPSK memang di perlukan dalam penyelesaian sengketa.
3. Mengetahui bagaimanakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak mengatasi hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian mengenai: Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Pontianak) sebagaimana disinggung dimuka, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Menambah khasanah (perbendaharaan) kepustakaan mengenai penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam prespektif perlindungan konsumen.
 - b. Bermanfaat bagi pengembangan ilmu Hukum khusunya hukum perlindungan konsumen tentang permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi pembuat kebijakan, diharapkan dapat memberikan kejelasan secara juridis mengenai pelaksanaan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Pontianak setelah berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

- b. Bagi Konsumen, diharapkan dapat memberikan alternative masukkan (infut) dalam pemahaman tentang perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen.

E. Kerangka Pemikiran/ Kerangka Teoritik

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan terutama Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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 peran lembaga tersebut dan penyelesaian atas sengketa-sengketa yang telah terjadi pada tahun 2012 sampai 2017 sesuai dengan masa jabatan BPSK selama 5 tahun sekali.

Jalannya penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menginventarisir konsep-konsep, teori-teori dan pendapat-pendapat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pengaturan terhadap perkara-perkara sengketa konsumen diluar pengadilan yang diselesaikan oleh BPSK Kota Pontianak.
- b. Mengidentifikasi konsep, teori dan pendapat ataupun ketentuan perundang-undangan yang masih berlaku dan yang tidak berlaku.
- c. Klasifikasikan berdasarkan permasalahan dan melalui proses indikasi akan ditemukan asas hukum umum atau asas normative dan doktrin-doktrin.
- d. Mengumpulkan data yang berkaitan dengan praktik peradilan diluar peradilan umum yang dapat digunakan untuk menunjang dan melengkapi data sebagai bahan analisis, yang dilakukan dengan penelitian lapangan BPSK Kota Pontianak.

- e. Menganalisis data yang ada, baik yang diperoleh dilapangan maupun data-data teoritis yang diperoleh sebagai landasan hukum. Analisis dengan melakukan pendekatan :
1. Pendekatan normatif yaitu mengkaji kaidah-kaidah hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
 2. Pendekatan hukum empiris yaitu dengan melakukan pendekatan dan menggali fakta tentang proses peradilan sengketa konsumen yang diselesaikan diluar peradilan umum.
 3. Menarik kesimpulan, setelah dianalisis, maka langkah terakhir adalah menarik kesimpulan yang merupakan jawaban dan permasalahan yang ada.

F. Metode Penelitian

Penulisan tesis akan mempunyai nilai ilmiah jika berpatokan pada syarat-syarat metode ilmiah, karena penelitian merupakan alat atau sarana utama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut, maka sangat perlu diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.

1. Pendekatan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan penulis adalah pendekatan yuridis empiris. Yuridis empiris yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif, dalam hal ini pendekatan tersebut dapat digunakan untuk menganalisis secara kualitatif. Pendekatan yuridis empiris yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh mana suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum berlaku secara efektif dalam masyarakat, yaitu dengan proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak.

2. Spesifikasi Penelitian

Secara keseluruhan berdasarkan uraian singkat yang sudah penulis sajikan tersebut diatas maka jenis penelitian dalam tesis ini adalah eksploratif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh keterangan, penjelasan, data tentang hal-hal yang belum diketahui.

3. Sumber dan Jenis Data

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

a Sumber Data primer:

Yaitu data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari obyeknya. Misalnya, dengan cara wawancara, observasi, pengamatan. Sedangkan dalam penelitian ini penulis sumber data primer adalah:

Wawancara dengan informan kunci (key informant) dengan menggunakan pedoman wawancara :

1. Anggota BPSK dari unsur pemerintah, selaku ketua BPSK .
2. Anggota BPSK dari unsur konsumen.
3. Anggota BPSK dari unsur pelaku usaha.
4. Anggota Sekretariatan BPSK Kota Pontianak

b Sumber Data sekunder :

Yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari obyeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan. Misalnya, buku-buku teks, jurnal, dokumen, peraturan-perundangan dan sebagainya. Sedangkan dalam penelitian ini penulis sumber data sekunder adalah:

- a. Peraturan perundang-undangan;
 - b. Berkas-berkas laporan masuk yang bersengketa;
 - c. Buku kepustakaan;
 - d. Literatur lain yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.
4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) Kota Pontianak.

5. Populasi dan Metode Penentuan Sampel

- a. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian, dan populasi yang diambil adalah terhadap kasus-kasus yang diselesaikan melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Metode yang dipergunakan penulis adalah Non Random Sampling dengan purposive sampling yaitu sampel yang diambil berdasarkan ciri-ciri tertentu yang dianggap mempunyai hubungan erat dengan masalah yang akan diteliti yaitu penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan oleh lembaga penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme diluar peradilan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Suatu data dapat diperoleh dari sumber data dengan adanya metode pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan, karena melalui metode pengumpulan data ini akan diperoleh data yang diperlukan kemudian dianalisis supaya cocok dengan apa yang diharapkan. Dengan permasalahan tersebut diatas, penulis menggunakan teknik pengumpulan data.

Data yang ingin diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara :

a. Studi Dokumen / Kepustakaan

Studi ini dilakukan dengan inventarisasi, dan pengumpulan buku-buku, bahan-bahan bacaan, peraturan perundang-undangan dan dokumen lainnya. Jenis kepustakaan yang dipilih dibatasi menurut sifat keilmuan yaitu Ilmu Hukum, dan Ilmu Ekonomi dan Teknologi.

b. Wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden dengan berdasarkan pada pedoman wawancara. Wawancara dilakukan dengan teknik terpimpin, artinya pokok-pokok pertanyaan sudah dipersiapkan terlebih dahulu dan tidak menutup kemungkinan muncul pertanyaan diluar pertanyaan yang sudah dipersiapkan.

7. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dianalisis dengan pengolahan dan analisa kualitatif lebih menekankan pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah, dengan penekanan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif..

Dalam penarikan kesimpulan, penulis mempergunakan metode deduktif. Metode deduktif adalah metode penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum menuju penulisan yang bersifat khusus.

Pada penelitian ini penulis membagi menjadi dua unit, yaitu:

1. Unit analisa dalam penelitian ini adalah penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Pontianak.
2. Amatan pada penelitian ini adalah: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak.
 - a. Putusan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak;
 - b. Berkas sengket

PEMBAHASAN

1. Permasalahan / Hambatan Yang Di Hadapi BPSK Kota Pontianak Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan uraian mengenai tugas dan wewenang BPSK yang secara yuridis diatur dalam UUPK maupun dalam Keputusan Menteri Perdagangan tampak bahwa BPSK bahwa dalam kontek perlindungan konsumen dirancang tidak hanya sebagai badan yang menjalankan fungsi pengadilan (*court/tribunal*) tetapi sekaligus juga sebagai badan yang menjalankan fungsi konselor, advokasi, penyelidikan dan pengawasan. Dengan fungsinya sebagai “quasi pengadilan plus” tersebut maka peran perlindungan konsumen yang diemban BPSK tidak hanya bersifat represif yang berupa penyelesaian sengketa konsumen (dalam arti sempit = *court*) tetapi juga bersifat preventif yang berupa berbagai tindakan untuk mencegah terjadinya sengketa konsumen (dalam arti luas = advokasi konsumen).¹⁰ Permasalahan / Hambatan Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya, banyak hambatan / permasalahan yang dihadapi BPSK Kota Pontianak, diantaranya adalah :¹¹

1) Hambatan operasional sebagai bentuk perpaduan system di Indonesia terlanjur mengakar pada system *Civil Law*.

Melihat kondisi riil yang ada dari sisi yuridis sosiologis, BPSK Kota Pontianak menhadapi berbagai hambatan yang signifikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. BPSK Kota Pontianak dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya merupakan perpaduan antara *Common Law* dengan *Civil law* yang tidak sempurna. Konon BPSK Kota Pontianak dibangun dari ide *Small Claim Court* (SCC) yang berkembang di negara-negara yang berbasis *common law* system yang memposisikan proses non litigasi setara dengan proses litigasi. Namun karena

¹⁰ Himpunan Peraturan Bidang Perlindungan Konsumen Seri Kelembagaan, Edisi 10 Juni 2010 Jakarta

¹¹ Hasil Wawancara dengan teman-teman anggota BPSK & Sekretariat BPSK Kota Pontianak 2015

system hukum Indonesia terlanjur mengakar pada *civil law* system dimana supremasi penyelesaian sengketa ada pada lembaga pengadilan, maka jadilah BPSK Kota Pontianak sebagai lembaga penyelesaian diluar pengadilan yang putusannya digantungkan pada pengadilan (dalam hal sifat eksekusi dan keberatan).

2) Permasalahan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam BPSK.

Perbedaan latar belakang kultur masing-masing unsur BPSK Kota Pontianak menyebabkan munculnya persepsi yang tidak sama antara anggota BPSK Kota Pontianak dan apalagi hampir 50% anggota BPSK Kota Pontianak bukan latar belakang dari Sarjana Hukum, sehingga terhadap aspek-aspek perlindungan konsumen dan penafsiran hukum sehingga menghambat proses penyelesaian sengketa. Pernyataan keanggotaan yang memaksa anggota BPSK Kota Pontianak direkrut dari person yang memiliki posisi sudah “mapan” menyebabkan tugas-tugas di BPSK Kota Pontianak hanya diletakkan sebagai “sambilan” sehingga tidak dapat optimal. Seharusnya setiap ada kasus sengketa harus diselesaikan dalam sebuah majelis yang harus terdiri dari ketiga unsure secara berimbang, padahal masing-masing anggota memiliki kesibukan (tugas di BPSK Kota Pontianak tidak bersifat full time) dalam praktek sering menyulitkan secara teknis.

Pada umumnya Anggota BPSK Kota Pontianak sulit untuk meninggalkan tugas pokoknya di luar BPSK Kota Pontianak. Persoalan-persoalan tersebut menjadi lebih kompleks ketika dihadapkan lagi dengan masalah profesionalisme rata-rata Sumber Daya Manusia (SDM), dimana setiap anggota BPSK Kota Pontianak masih memerlukan pelatihan, training serta studi banding ke BPSK yang telah lama aktifitasnya, agar untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

3) Permasalahan Sarana prasarana / fasilitas pendukung operasional BPSK Kota Pontianak

Pemerintah baik pusat maupun daerah dalam hal tertentu masih “setengah hati” dalam menerima dan mengoptimalkan peran BPSK Kota Pontianak. Hal ini tampak dari minimnya fasilitas, sarana, maupun anggaran guna membantu operasionalisasi BPSK Kota Pontianak. Dibeberapa kota bahkan anggaran yang disediakan dari APBD Kabupaten / Kota jauh dari standar kewajaran, sehingga menyebabkan operasionalisasi BPSK Kota Pontianak tersebut, bukan hanya itu dan bahkan semenjak dilantik selama 2 tahun (2013 – 2014) tidak ada sama sekali menerima kucuran dana APBD untuk operasionalisasi BPSK Kota Pontianak, sehingga selama 2 tahun tersebut untuk operasional dalam setiap kegiatan dan pembelian alat-alat tulis kantor (ATK) dengan sangat terpaksa mempergunakan dana pribadi masing-masing anggota BPSK Kota Pontianak. Padahal untuk pengusulan anggaran dari anggota BPSK Kota Pontianak sudah dilakukan dari tahun 2013 dan 2014

Dan ditahun 2015 BPSK Kota Pontianak baru menerima kucuran dana dari APBD sebesar Rp. 150.000.000,- itu atas berkat bantuan dari Ombudsman yang memberikan teguran kepada Pemkot Pontianak dalam hal ini Walikota, karena atas inisiatif anggota BPSK Kota Pontianak melaporkan Pemkot (Walikota) Pontianak ke Ombudsman. Sehingga menimbulkan rendahnya apreasiasi yang dapat menyebabkan semakin lunturnya komitmen insan BPSK.

Sampai saat ini BPSK Kota Pontianak belum memiliki gedung tersendiri melainkan masih menggunakan salah satu ruangan yang sempit dengan ukuran 3 x 3 m² dan itupun dekat WC di kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Pontianak. Demikian juga halnya dengan sarana prasarana, masih menggunakan sarana prasarana milik Disperindagkop Kota Pontianak dari tahun 2013 sampai 2014.

Dan ditahun 2015 baru ada bantuan dari pusat mengirimkan seperangkat alat2 komputer dan printer serta 1 set meja sidang dan itupun mejanya tidak bisa dipergunakan karena tidak ada tempat untuk di tempatkan karena ruangan tidak memadai. BPSK Kota Pontianak juga belum memiliki ruang pertemuan untuk

menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga kalau ada kegiatan sidang atas laporan konsumen dilakukan mempergunakan ruang rapat Kepala Dinas Disperindagkop Kota Pontianak dan ruang kerja Kepala Bidang Perdagangan dengan terpaksa dikosongkan dan terpaksa keluar ruangan sampai sidang selesai.

4) Belum adanya kode etik bagi anggota dan sekretariat BPSK Kota Pontianak

BPSK Kota Pontianak pada dasarnya menjalankan fungsi pengadilan maka setiap personil didalamnya, baik sebagai anggota maupun secretariat bukan sekedar menjalankan pekerjaan (occupation) tetapi lebih dari itu mereka menjalankan sebuah profesi (profession). Sebagai pelaku profesi mesti harus memiliki kesepakatan tentang “aturan main” yang disebut kode etik agar dalam menjalankan tugasnya insane BPSK tetap dalam koridor etika profesi. Sebagai contoh dimana beberapa anggota BPSK Kota Pontianak yang kebetulan basic dari LPKSM, YLKI dan LPKL, sehingga dalam hal penyelesaian konsumen masih saja menerapkan ke lembaga konsumen masing2. Setelah tidak ada kesepakatan atau penyelesaiannya baru di lemparkan atau dimasukkan ke BPSK Kota Pontianak (Double Job).

5) Regulasi yang tidak lengkap dan membungkung serta terbatas.

Kelemahan pada peraturan perundang-undangan yang mengatur BPSK dapat disebut sebagai sumber utama penyebab hambatan operasionalisasi BPSK Kota Pontianak. Secara tidak langsung pembahasan berbagai hambatan yang dihadapi BPSK Kota Pontianak ini kesemuanya mengacu atau setidaknya menyinggung berbagai ketentuan dalam UUPK beserta peraturan pelaksanaannya. Kelemahan UUPK (Undang – Undang No. 8 Tahun 1999) beserta peraturan pelaksanaannya. Terdapat kelemahan Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta peraturannya yang mempengaruhi kinerja BPSK, antara lain :

- a. Terdapat beberapa ketentuan yang kontradiktif (tidak konsisten), contohnya Pasal 54 ayat (3) UUPK yang mengatur bahwa putusan majelis BPSK bersifat

final dan mengikat. Artinya tidak dimungkinkan adanya upaya hukum apapun terhadap putusan BPSK. Namun dalam pasal 56 ayat (2) UUPK diatur bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri. Artinya keputusan BPSK tidak bersifat final. Bahkan dalam pasal 58 ayat (2) UUPK semakin dipertegas lagi ketidak finalan putusan BPSK karena terhadap putusan Pengadilan Negeri atas keberatan terhadap putusan BPSK, para pihak masih dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

- b. Banyak ketentuan yang tidak jelas, seperti misalnya : apa yang dimaksud dengan “keberatan” yang dapat diajukan ke pengadilan Negeri, bagaimana pengadilan harus memeriksa dan mengadili keberatan tersebut, penetapan eksekusi atas putusan BPSK bersifat wajib atau fakultatif, apakah berpekerja di BPSK bisa didamping seorang advokat, mengapa putusan BPSK hanya bisa menjadi bukti awal dalam penyidikan, bagaimana jika cara penyelesaian tidak disepakati oleh para pihak, apa akibat hukumnya jika penyelesaian sengketa melampaui batas waktu yang ditentukan oleh UUPK, dan masih banyak lagi ketentuan yang secara teknis membingungkan operasionalisasi BPSK.
- c. Beberapa ketentuan dalam UUPK melibatkan peran lembaga peradilan di luar BPSK, misalnya Penyidik, Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung, tetapi tidak dilengkapi dengan peraturan pelaksanaan mengenai bagaimana BPSK, Penyidik, Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung menjalankan perannya secara sistemik dan terpadu.
- d. Peraturan pelaksanaan BPSK hanya setingkat Keputusan Presiden, Keputusan Menteri dan Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen, sehingga hanya berlaku efektif secara internal di lingkungan BPSK saja, namun sulit untuk diberlakukan secara eksternal terutama menyangkut keterlibatan berbagai lembaga diluar BPSK.
- e. Belum adanya pedoman operasional yang lengkap dan jelas, yang membuat pelaksana BPSK menafsirkan UUPK dan peraturan pelaksanaannya sesuai dengan pemahamannya dan keterbatasannya. Dilapangan BPSK seringkali

justru menemukan pemecahannya setelah melakukan kesalahan dalam penyelesaian kasus.

6) Respon Masyarakat.

Eksistensi BPSK Kota Pontianak jelas memerlukan dukungan dari masyarakat khususnya konsumen. Tanpa kepercayaan dari masyarakat BPSK Kota Pontianak tidak berarti apa-apa, karena tugas BPSK Kota Pontianak tidak hanya menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha secara individual, tetapi diharapkan tindakan BPSK Kota Pontianak baik dalam penyelesaian sengketa maupun dalam pengawasan atau tugas lainnya dapat menjadi deterrent effect bagi kepentingan publik.

Jika dilihat dari jumlah kasus yang masuk dan diselesaikan di BPSK Kota Pontianak nampaknya belum ada respon positif dari masyarakat terhadap BPSK Kota Pontianak.

7) Pelaku usaha tidak mematuhi putusan BPSK Kota Pontianak Putusan BPSK Kota Pontianak yang sudah tidak mungkin lagi diajukan antara lain :

- a. Upaya hukum keberatan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan peraturan perundang-undangan pelaksanaannya.
- b. Ternyata pelaku usaha tidak menjalankannya secara sukarela meskipun putusan dimaksud (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) telah dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan, maka menurut Pasal 56 ayat (4) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, BPSK menyerahkan putusan BPSK kepada penyidik untuk dilakukan penyidik sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut pasal 56 ayat (5) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, putusan BPSK itu merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Diperoleh kesan dari ketentuan pasal 56 ayat (4) dan ayat (5) Undang – Undang Perlindungan Konsumen tersebut bahwa tidak mematuhi

putusan BPSK yang sudah tidak mungkin lagi mengajukan keberatan dan telah dimintakan fiat eksekusi, merupakan salah satu tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Penyidik sebagaimana dimaksud Pasal 56 ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam kerangka Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku (Undang-Undang No. 8 Tahun 1981 tentang Acara Pidana / KUHAP), yaitu :¹²

1. Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia,
2. Pejabat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia.

Kewenangan yang dimiliki penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil (penyidik PPNS) tersebut (Pasal 59 ayat (2) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
2. Melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
3. Meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
4. Melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
5. Melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana dibidang perlindungan konsumen.
6. Meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

¹² Pasal 56 ayat 4, ayat 5 UUPK tentang perlindungan konsumen & UU No. 8 Tahun 1981 tentang Acara Pidana / KUHAP.

Sesuai dengan uraian yang telah penulis sampaikan bahwa dalam prosesnya kedua metode yaitu mediasi dan konsiliasi pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga berlaku juga dalam hal faktor penghambat yang secara garis besar mengenai proses jalannya penyelesaian yang antara lain adalah:¹³

1. Sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK, yaitu pihak penggugat (konsumen) bukan konsumen akhir.
2. Tidak lengkap alat bukti ketika proses pemeriksaan sengketa, seperti tidak: adanya barang dan/ jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/ saksi ahli, adanya surat atau dokumen, sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa.
3. Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa.
4. Pihak yang mewakili atau penerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan yang disengketakan.
5. Tidak adanya kata kesepakatan, metode penyelesaian untuk menyelesaikan sengketa dari para pihak yang bersegeraka, sehingga penyelesaian tidak dapat berjalan dengan baik.
6. Sudah terjadi kesepakatan metode penyelesaian tetapi tidak segera mendapatkan putusan padahal waktu terbatas.
7. Anggota BPSK terutama Majelis tidak memahami sepenuhnya tentang Perlindungan Konsumen dan alternatif penyelesaian sengketa;
8. Jika salah satu pihak yang bersengketa tidak menjalankan keputusan atas kesepakatan bersama yang telah dibuatnya (wanprestasi).

¹³ Hasil Wawancara dengan teman-teman anggota BPSK & Sekretariat BPSK Kota Pontianak 2015

2. Cara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak Mengatasi Hambatan Yang Di Hadapi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.¹⁴

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan kewenangannya, BPSK Kota Pontianak selalu mengacu pada Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Undang – Undang lainnya sesuai dengan permasalahan sengketa konsumen yang dihadapi.

Hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak dalam menghadapi penyelesaian sengketa konsumen, dilakukan dengan cara :

- a. Untuk menghadapi perbedaan latar belakang anggota dan sekretariat BPSK Kota Pontianak, upaya yang dilakukan antara lain menyusun petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang ditanda tangani Ketua BPSK Kota Pontianak
- b. Untuk mengatasi keterbatasan sarana prasarana, BPSK Kota Pontianak melalui Dinas Perdagangan Kota Pontianak telah mengajukan anggaran melalui APBD kota Pontianak tahun anggaran 2013 smpai 2016 sesuai dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dan baru telah realisasi di tahun 2015 sebesar Rp. 150.000.000,-
- c. Pembentukkan tim penyusun kode etik bagi anggota dan sekretariat BPSK Kota Pontianak.
- d. Mengadakan sosialisasi ke masyarakat baik melalui seminar-seminar, LK-PPM dan lain-lain, sebagai upaya mengenalkan kepada masyarakat kota Pontianak pada umumnya.

¹⁴ Op. Cit., Hasil Wawancara dengan teman-teman anggota BPSK & Sekretariat BPSK Kota Pontianak 2015

- e. Bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kota Pontianak dan Kepolisian, untuk melakukan sidak pasar-pasar dan menjadi saksi ahli terkait dalam adanya kasus konsumen.

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen adalah masalah yang sangat serius. Menurut paradigm laizes faire, konsumen dan pelaku usaha dianggap mempunyai posisi yang setara dalam prinsip kebebasan berkontrak. Sayangnya paradigm ini tidak terlalu tepat. Kenyataannya, kedudukan konsumen, secara umum, lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kenyataan ini mendorong perlunya perlindungan konsumen secara khusus melalui hukum perlindungan konsumen, Prinsip perlindungan konsumen dikenal dengan maxim “*caveat venditor*”.

Sengketa konsumen dapat timbul dari hubungan kontraktual (wanprestasi) maupun dari perbuatan melanggar hukum pelaku usaha. Prinsip perlindungan konsumen, atau *caveat venditor*, berarti bahwa penjual, atau secara abstraktif pelaku usaha, hendaknya berhati – hati. Dia harus menjalankan usahanya secara patut untuk tidak merugikan konsumen baik terhadap tubuh maupun terhadap harta miliknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis kondisi efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak adalah :

1. Dilihat berdasarkan tercapainya tujuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak ini yaitu berada pada kategori “BELUM EFEKTIF”. Dikarenakan masih terdapatnya kendala dan masalah yang ditemui pada kenyataan mengenai pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan badan tersebut. Kendala dan masalah yang ditemui dalam pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan itu seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang badan ini. Padahal dari tujuan badan ini mempunyai banyak tujuan yang belum tercapai, kegiatan yang terlaksana hanya baru menyelesaikan sengketa kosnumen. Adanya masalah komunikasi antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Pontianak yang menyebabkan semua anggota didalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak mempunyai persepsi sendiri-sendiri tentang tugas badan ini. Serta kurangnya perhatian Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Pontianak terhadap kesejahteraan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menyebabkan kurangnya produktivitas kerja anggota dan menghambat pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan badan ini.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak yaitu : Kemampuan menyesuaikan diri, Produktivitas kerja, Kepuasan Kerja, Pemanfaatan sumber daya manusia (SDM). Semua faktor-faktor ini sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan dan tercapainya efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak. Kesemua faktor tersebut harus sejalan dan berkesinambungan. Namun, hal ini tidak lepas dari peran dan dukungan

anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak dan pihak Pemerintah Pusat serta Pemerintah Kota Pontianak demi kepentingan Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak memperbaiki internal dan infrastruktur. Agar terciptanya kepuasan kerja anggota dan anggota dapat bekerja secara optimal demi kepentingan Perlindungan Konsumen. Serta meningkatkan sosialisasi agar badan ini dapat diketahui masyarakat Kota Pontianak.
2. Agar pimpinan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak dalam hal ini Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Pontianak dapat memberi perhatian khusus kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak, mengingat perannya dalam membantu Pengadilan Negeri menyelesaikan kasus persengketaan konsumen dengan pelaku usaha sangat berat dan bukan tugas main- main. Serta memberi perhatian kesejahteraan anggotanya agar dapat bertahan dan bekerja optimal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak. Pemerintah Kota Pontianak hendaknya memberikan anggaran yang cukup, karena salah satu faktor terhambatnya pelaksanaan tugas adalah faktor anggaran.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan atau training sesuai bidang tugasnya dan menetapkan Standar Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak agar mempunyai pemahaman yang sama dalam menjalankan badan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur/ Buku

- Nasution AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001
- Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia, Indonesia.
- 2004 Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Aspek Hukum Data Ekonomi Global, Ghalia Indonesia Jakarta
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widjaja Gunawan & Ahmad Yani, 2001, *Seri hukum Bisnis: Hukum Arbitrase*, Manajemen PT Raja Grafindo Persada,Jakarta.
- , 2005, *Seri Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju.
- Sembiring Sentosa, 2006, *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- , 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* edisi Revisi , Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006
- . Drs. H. Suhendi Sukandi, *Fungsi dan Peranan Dalam Penyelesaian sengketa*, Semiloka UUPK, Jakarta 2007
- Sudaryatmo, 2004, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, LKJ

(Lembaga Konsumen Jakarta), Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

A. Zen Umar Purba, *Perlindungan Konsumen : Sendi-Sendi Pokok Pengaturan*, Bandung 2002

John Rawls, *Teori Keadilan Dan Impementasinay bagi perwujudan Keadilan Sosial Di Indonesia*, Tahun 2002

Yusuf Shofie, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia.

-----,2003, *Penyelesaian Sengketa Konsume Menurut Undang-*

Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*

Cetakan Pertama, Rajawali Pers, Jakarta, 2004

Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media,Bandung 2008

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta 2008,

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009,

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 302/MPP/Kep./10/2001 Tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- Peraturan Pemerintah RI No. 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
- Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK,,
- Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 13/M-DAG/PER/6/2010 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Anggota badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat BPSK.
- Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan No. 76/PDN/KEP/6/2010 Tentang Petunjuk Tata Cara Pemilihan Calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua Dan Wakil Ketua BPSK, Dan Sekretariat.
- Berita Acara Pelantikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.Pemerintah Kota Pontianak No. 002/TP BPSK PTK/2012 tepat tanggal 13 Desember 2012 oleh Walikota Pontianak

C. Artikel-artikel Pendukung

- Himpunan Peraturan Bidang Perlindungan Konsumen Seri Kelembagaan Edisi Jakarta 10 Juni 2010
- Berkas – berkas laporan konsumen yang masuk dan sudah ditangani oleh pihak BPSK Kota Pontianak
- Pedoman Penulisan Tesis Program Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura, SK. No. 1060/X/2006/PMIH UNTAN tentang Peraturan Akademik Penyelenggaraan Pendidikan Program Magister Ilmu Hukum, 10 Oktober 2006.