

Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen

Oleh :

Taufik Yahya¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisa penanganan sengketa konsumen di daerah yang belum ada BPSK berdasarkan UUPK, dan untuk mengkaji dan menganalisis putusan BPSK dan upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen di daerah apabila terjadi sengketa konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian normatif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan historis (historical approach), dan pendekatan kasus (case approach). Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dari bahan kepustakaan, yang kemudian di analisa dengan menggunakan analisa kualitatif. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa 1). Penyelesaian sengketa konsumen di daerah yang belum ada BPSK menurut UUPK dapat dilakukan melalui cara di luar pengadilan, yaitu dengan bantuan LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), yang menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, yang mana cara-cara tersebut diserahkan para pihak untuk memilihnya. Selain itu juga, penyelesaian sengketa konsumen dilakukan lewat jalur peradilan umum, dengan mematuhi ketentuan-ketentuan beracara di pengadilan; 2). Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) diktum (amar, isi) putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan atau upaya hukum, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi berkekuatan tetap. Dengan begitu, jika tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan Fiat eksekusi berdasarkan Pasal 57 UUPK, maka tindakan tersebut merupakan tindak pidana di bidang Perlindungan Konsumen. Adapun saran dari penelitian ini adalah pendirian BPSK hendak dapat dilakukan di seluruh kabupaten/kota di seluruh Indonesia, sehingga upaya mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien, dengan tidak mengurangi unsur keadilan, dapat di wujudkan.

Kata Kunci : Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen

¹ Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi

A. Pendahuluan

Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen Indonesia, bahkan konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, akan tetapi jauh lebih kompleks dari itu, yaitu menyangkut kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah dan konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. Dalam kasus Indonesia melawan Tan Chandra Helmi dan Gimun Tanno, yang terkenal dengan kasus "Biskuit Beracun", gugatan konsumen hanya diselesaikan dari aspek pidana dan administrasi saja, sehingga konsumen atau korban tidak mendapat kompensasi atau ganti kerugian atas dasar tuntutan perdata.²

Oleh karena itu, upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat sangat dibutuhkan, di samping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta bendanya, kesehatan tubuh, atau kehilangan jiwa, dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk.

Untuk menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini sangat penting, karena hukum mempunyai kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, di samping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai.³

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴ Menurut

² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal.4.

³ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

pendapat Az. Nasution, sebagaimana dikutip oleh Susanti Adi Nugroho, kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.⁵

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

Menurut UUPK dalam Bab XI Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Selanjutnya dalam Bab XIII Pasal 60, berkaitan dengan BPSK, mengatur mengenai kewenangan BPSK dalam menjatuhkan sanksi administratif. Konsep dasar pembentukan BPSK adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar.⁶

Meskipun BPSK bukan pengadilan, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut,⁷ tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap peneantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK.⁸

⁵ Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit. hal.* 10.

⁶ *Ibid*, hal. 18.

⁷ Lihat ketentuan Pasal 4 butir e UUPK yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen.

⁸ Lihat ketentuan Bab IV Pasal 8-17 UUPK, tentang perbuatan-perbuatan yang dilarang

Selain itu, Pasal 53 UUPK mengatur bahwa "Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam Surat Keputusan Menteri". Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.⁹ Hal ini mengandung arti bahwa BPSK seharusnya sudah ada di setiap daerah kota dan/atau daerah kabupaten. Meskipun secara formil BPSK sudah didirikan di beberapa wilayah, tetapi ternyata hingga kini yang aktif hanya ada di 8 kota, yaitu Medan, Palembang, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Makassar, dan Malang.

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

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian sebagaimana tersebut dalam latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu :

1. Bagaimana penanganan sengketa konsumen di daerah yang belum ada BPSK berdasarkan UUPK ?
2. Bagaimana Putusan BPSK dan Upaya Hukum Yang Dilakukan Oleh Konsumen Di Daerah Apabila Terjadi Sengketa Konsumen?

bagi pelaku usaha.

⁹ Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001,

C. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Dalam penelitian hukum normatif, penelitian terhadap asas-asas hukum dilakukan terhadap kaidah-kaidah hukum yang metupakan patokan-patokan berperilaku atau bersikap tidak pantas. Penelitian tersebut dapat dilakukan (terutama) terhadap bahan hukum primer dan sekunder, sepanjang bahan-bahan tadi mengandung kaidah-kaidah hukum.¹⁰

2. Metode Pendekatan

Peter Mahmud Marzuki menyatakan ada empat pendekatan dalam penelitian hukum, yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).¹¹

Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan undang-undang.¹²

Pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan cam melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Yang menjadi kajian pokok didalam pendekatan kasus adalah *ratio decidendi* atau *reasoning* yaitu pertimbangan pengadilan untuk sampai kepada suatu putusan.¹³

Pendekatan historis (*historical approach*) dilakukan dengan menelaah latar belakang apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang

¹⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, hal. 62.

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2006, hal. 93.

¹² Ibid.

¹³ Ibid. hal 94.

dihadapi. Pendekatan historis ini diperlukan kalau memang peneliti menganggap bahwa pengungkapan filosofis dan pola fikir ketika sesuatu yang dipelajari itu dilahirkan memang mempunyai relevansi dengan masa kini.¹⁴

Adapun pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah suatu pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹⁵

Dalam penelitian mengenai Telaah Normatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Daerah Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) sehingga pengkajiannya didasarkan pada peraturan perundang-undangan terutama UUPK. Pendekatan historis (*historical approach*) adalah untuk melihat pengaturan BPSK dalam ketentuan perundang-undangan sebelumnya, serta terakhir adalah pendekatan *kasus (case approach)*, yaitu analisis dikaitkan dengan kasus yang pernah ada.

3. Proses pengumpulan dan analisis data/informasi

Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara penelusuran literatur dan peraturan perundang-undangan serta produk hukum daerah melalui studi kepustakaan untuk memperoleh bahan hukum, yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yakni peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian ini. Bahan-bahan tersebut, antara lain meliputi:
 - 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 2) Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang BPKN.
 - 3) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang LPKSM.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

- 5) Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
 - 6) Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
 - 7) Keputusan Presiden No. 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
 - 8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK.
 - 9) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pendaftaran LPKSM.
 - 10) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
 - 11) Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK.
- b. Bahan-bahan hukum sekunder, yakni literatur hukum, dan hasil-hasil penelitian terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- c. Bahan hukum tersier, antara lain index di bidang hukum kamus hukum, dan kamus bahasa Indonesia.

4. Analisa Data

Sesuai dengan bentuk dan sifat data, maka analisis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Data disajikan dalam bentuk deskripsi.

Dari hasil analisis selanjutnya dilakukan penafsiran dengan menggunakan logika Deduktif dan induktif. Hasil penafsiran kemudian dituangkan dalam kesimpulan secara deskriptif.

D. Pembahasan

1. Penanganan Sengketa Konsumen Di Daerah Yang Belum Ada BPSK Berdasarkan UUPK

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

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

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

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

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

BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dalam menyelesaikan sengketa konsumen di daerah. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang merupakan kehendak atau pilihan dari para pihak yang bersengketa. Pilihan menyelesaikan sengketa melalui BPSK ini merupakan alternatif menyelesaikan sengketa yang mempunyai

kelebihan, yaitu biaya relatif murah dan waktu yang singkat. Hal ini berbeda apabila dilakukan melalui lembaga peradilan umum.

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

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

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

a) Pengajuan Gugatan

Dalam hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia, di kenal asas *Hakim bersifat menunggu, pasif*. Artinya bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Di mana hal tersebut diatur dalam Pasal 1865 KUH Perdata, yaitu Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain,

menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

Kemudian dapat di lihat bahwa dalam rumusan pasal 1865 KUH Perdata tersebut mengandung beberapa makna, yang mana makna tersebut terdiri dari :

- 1) Seseorang dapat mengajukan suatu peristiwa, dalam hal ini wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, untuk menunjukkan haknya.
- 2) Peristiwa yang diajukan itu harus dibuktikan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, bahwa di dalam persidangan perdata para pihak yang merasakan atau mendapatkan kerugian yang ditimbulkan dari akibat adanya hubungan hukum, berhak mengajukan penuntutan di depan persidangan dengan memberikan bukti-bukti yang berhubungan dengan persoalan yang terjadi.

Hal ini berbeda dengan ketentuan yang terdapat di dalam Undang perlindungan konsumen. Di mana tepatnya di dalam pasal 46 UUPK No 8 Tahun 1999, menyebutkan bahwa :

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

Oleh karena itu, berdasarkan ketentuan di atas, yang dapat mengajukan gugatan dalam ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah :

1. Setiap Konsumen yang dirugikan, ahli warisnya, baik berupa perseorangan maupun kelompok.
2. Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat.
3. Pemerintah.

b) Pemeriksaan dan Pembuktian

Membuktikan dalam arti yuridis tidak lain berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan.¹⁶

Dengan jalan pembuktian, menjadi jelas bagi hakim tentang hukumannya suatu perkara sehingga memudahkan hakim untuk mengonstatir peristiwa, mengualifikasi, dan kemudian mengkontitusikannya.

Sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 1865 KUH Perdata, di mana peristiwa yang menjadi dasar hak tersebut mesti dibuktikan oleh penggugat. Artinya kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi konsumen sebagai penggugat perlu membuktikan :

1. Adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian);
2. Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha; dan
3. Timbulnya kerugian bagi konsumen (penggugat).

Jika gugatan ganti kerugian didasarkan pada peristiwa perbuatan melawan hukum, haruslah dibuktikan :

1. Adanya perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan.
2. Adanya kesalahan kerugian yang diderita dari pelaku usaha, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian.

¹⁶ Sudikno Martolusuma, *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Liberty yogyakarta, 1988, hal. 35.

3. Adanya sejumlah kerugian yang diderita konsumen penggugat.
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dan kerugian.

Pembuktian hal-hal tersebut di atas dilakukan menurut cara-cara yang diatur dalam undang-undang. Menurut pasal 284 RBG/164 HIR atau Pasal 1866 KUH Perdata, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah :

1. Surat;
2. saksi;
3. persangkaan;
4. pengakuan; dan
5. sumpah

2. Putusan BPSK dan Upaya Hukum Yang Dilakukan Oleh Konsumen Di Daerah Apabila Terjadi Sengketa Konsumen

1) Putusan Badan Peyeleasaan Sengketa Konsumen (BPSK)

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam pasal 52 huruf I Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Pasal 3 huruf I SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, gugatan dijatuhkan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima di Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), di mana hari kerja ini sudah termasuk 10 (sepuluh) hari kerja.

Isi putusan BPSK bersifat *Final* dan mengikat. Kata "Final" di situ menurut Penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa tidak ada upaya hukum banding atau kasasi atas putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan

majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif, putusan majelis disebut putusan BPSK

Proses dikeluarkannya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan tahapan, yaitu :

- a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat;
- b. Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan Sunguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat, maka putusan dilakukan dengan cara *Voting*/suara terbanyak.

Amar`putusan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) terbatas pada 3 alternatif, yaitu :

- a. Perdamaian;
- b. Gugatan ditolak;
- c. Gugatan dikabulkan.

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa sebagai berikut ;

- 1) Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Hal ini dapat berupa :
 - a) Pengembalian uang;
 - b) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
 - c) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan
- 2) Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

2) Upaya hukum

Pada penjelasan pasal 54 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa menegaskan kata final itu berarti tidak ada upaya banding

dan kasasi. Namun ternyata Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenal Pengajuan Keberatan Kepada Pengadilan Negeri.

Menurut ketentuan pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini karena di dalam pasal 41 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menerangkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri.

Menurut peraturan MA no. 01 Tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK maka konsumen atau pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan dengan cara :¹⁷

1. Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 hari terhitung sejak pelaku usaha/konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK
2. keberatan diajukan melalui kepaniteraan pengadilan negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara.
3. keberatan yang dimaksud diajukan dalam 6 rangkap yang identik untuk dikirim oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK.

Pengajuan keberatan yang diajukan oleh konsumen atau pelaku usaha, kemudian akan di keluarkannya putusan (*vonis*) oleh pengadilan Negeri dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak sejak diterimanya keberatan. Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut, tentunya para pihak baik konsumen atau pelaku usaha yang nantinya keberatan atas putusan (*Vonis*) yang dikelaurkan oleh Pengadilan Negeri, maka para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari.

¹⁷Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, pasal 5

Mahkamah Agung Republik Indonesi wajib mengeluarkan Putusan (*Vonis*) dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan Kasasi.

3) **Eksekusi Putusan**

Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) diktum (amar, isi) putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan atau upaya hukum, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi berkekuatan tetap. Dengan begitu, jika tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan *Fiat eksekusi* berdasarkan Pasal 57 UUPK, maka tindakan tersebut merupakan tindak pidana di bidang Perlindungan Konsumen.

E. Penutup

1) **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penyelesaian sengketa konsumen di daerah yang belum ada BPSK menurut UUPK dapat dilakukan melalui cara di luar pengadilan, yaitu dengan bantuan LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), yang menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, yang mana cara-cara tersebut diserahkan para pihak untuk memilihnya. Selain itu juga, penyelesaian sengketa konsumen dilakukan lewat jalur peradilan umum, dengan mematuhi ketentuan-ketentuan beracara di pengadilan.
2. Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) diktum (amar, isi) putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan atau upaya hukum, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi berkekuatan tetap. Dengan begitu, jika tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan *Fiat eksekusi* berdasarkan Pasal 57 UUPK, maka tindakan tersebut merupakan tindak pidana di bidang Perlindungan Konsumen

2) **Saran**

Pendirian BPSK hendak dapat dilakukan di seluruh kabupaten/kota di seluruh Indonesia, sehingga upaya mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien, dengan tidak mengurangi unsure keadilan, dapat di wujudkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Maman Suherman, 2004, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, Jakarta.
- Peter Mahraud Marzuki, 2006, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sudikno Martolusuma, 1988, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty Yogyakarta.
- Suyud Margono, 2002, *ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Cetakan Kedua Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Keputusan Menperindag. Nomor 350/MPP/Kep./12/2001.