

UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PENEGAKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA MAGELANG

Nella Karnela Yunissari^{1*}, Dyah Permata Budi Asri², Murjiyanto³

ARTICLE INFO

Article history:

Received (bulan) 3 Juli, 2023

Accepted (bulan) 4 Juli, 2023

Available online 5 Juli, 2023

Kata Kunci:

Konsumen, Penegakan Hukum, Perlindungan Konsumen, Peran Kelembagaan

Keywords:

Consumer, Consumer Protection, Institutional Role, Law Enforcement



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2022 by Author. Published by Magister Hukum Janabadra Yogyakarta



<https://doi.org/>

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pola pelaksanaan peran lembaga dalam upaya penegakan hukum perlindungan konsumen dan keberhasilan dalam meminimalkan kasus sengketa konsumen di Kota Magelang. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif. Analisis dilakukan terhadap data yang berhubungan dengan masalah penelitian kemudian menggambarkan secara jelas keadaan senyatanya mengenai fakta dan sifat populasi. Hasil penelitian menjelaskan peran dan fungsi lembaga dalam penegakan hukum pada sengketa konsumen di Kota Magelang cenderung tidak aktif sejak tahun 2021. Pelaksanaan peran dan fungsi penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang. Peran penegakan hukum dilakukan dengan pendekatan preventif dan preemtif, yaitu melakukan edukasi kepada konsumen. Memberikan pemahaman bahwa dalam setiap transaksi bisnis terdapat konsekuensi yang menjadi kewajiban konsumen yang jika tidak dipenuhi dapat menimbulkan permasalahan hukum. Sedangkan dalam hubungan dengan industri, aktif menjalin komunikasi dalam bentuk pembinaan dan pengawasan aktivitas usaha. Penyelesaian sengketa bagi pihak yang merasa dirugikan, akan diberikan rekomendasi untuk penyelesaian melalui BPSK terdekat yaitu BPSK Kota Yogyakarta. Kendala dalam mewujudkan perlindungan konsumen di Kota Magelang meliputi struktur hukum, yaitu secara kelembagaan BPSK kewenangan anggaran menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah belum memiliki alokasi anggaran secara khusus terkait dengan pembentukan BPSK, sehingga BPSK yang sudah terbentuk tidak dapat menjalankan fungsi organisasi.

Kata Kunci: Konsumen, Penegakan Hukum, Perlindungan Konsumen, Peran Kelembagaan

ABSTRACT

*Corresponding author.

E-mail addresses: nellakarnela12@gmail.com

This study aims to determine and analyze the pattern of implementing the role of institutions in efforts to enforce consumer protection law and the success in minimizing consumer dispute cases in Magelang. This research uses qualitative research with a normative juridical approach. The analysis is carried out on data related to the research problem and then clearly describes the actual situation regarding the facts and characteristics of the population. The results of the study explain the roles and functions of institutions in law enforcement on consumer disputes in Magelang had inactivated since 2021. The implementation of the roles and functions of resolution on consumer dispute is carried out by the Department of Cooperatives, Industry and Trade of Magelang. The role of law enforcement is carried out with a preventive and preemptive approach, namely educating consumers. Provide an understanding that in every business transaction there are consequences that become the obligations of consumers which if not fulfilled can lead to legal problems. While in relation to industry, actively establish communication of coaching and supervising business activities. Dispute resolution for parties who feel aggrieved, will be given a recommendation for settlement through the nearest BPSK, namely BPSK Yogyakarta. Constraints in realizing consumer protection in Magelang include the legal structure, namely institutionally BPSK, the budgetary authority becomes the authority of the Provincial Government. The Central Java Provincial Government does not yet have a budget allocation specifically related to the establishment of BPSK, so that the BPSK that has been formed cannot carry out organizational functions.

Keywords: Consumer, Consumer Protection, Institutional Role, Law Enforcement,

Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Secara hukum keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup¹. Dalam hubungan antara pelaku usaha dengan perlindungan konsumen pada umumnya, kedudukan konsumen mempunyai kedudukan yang lemah, sehingga perlu mendapat perhatian khususnya bidang perindungan hukum. Lemahnya kedudukan konsumen membuat para pelaku usaha meraup keuntungan yang lebih besar. Sehingga sering kali konsumen dirugikan atas tindakan seperti itu².

¹ AZ. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995).

² Mochamad Juli Pudjiono Anik Tri Haryani, Sarjiyati, Yuni Purwati, 'Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen', *YUSTISIA MERDEKA*, 6.1 (2020), 1–54 <<http://yustisia.unmermadiun.ac.id/index.php/yustisia>>.

Kurangnya perhatian terhadap konsumen dan menjadikan Posisi konsumen yang lemah sehingga perlu adanya perangkat Perundang – Undangan yang dapat menjadi perlindungan bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan ini juga merupakan salah satu tujuan dari pembangunan nasional yaitu sebagaimana yang tercantum didalam pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan bangsa³.

Untuk kepentingan perlindungan hukum bagi pihak-pihak dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen diatur melalui Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tanggung jawab dalam menghadapi persaingan. UUPK pada dasarnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk mencapai prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sehingga dapat merugikan konsumen⁴.

Salah satu amanah yang dituangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam upaya menciptakan pertumbuhan bisnis dan ekonomi yang sehat adalah pemerintah membentuk mitra kerja Badan Perlindungan Konsumen Nasional di tingkat daerah yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Tingkat II atau Kabupaten/Kota dan mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat dan memberikan kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. yaitu bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen melalui penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Untuk mengatasi sengketa konsumen diluar pengadilan maka dapat dilakukan dengan upaya preventif dan represif.

Salah satu upaya untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi bagi para pelaku usaha dan konsumen telah dilaksanakan di Kota Magelang. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan kasus sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK Kota Magelang. Setelah masa keanggotaan BPSK Kota Magelang berakhir tahun 2021, belum ada pengaktifan kembali BPSK oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, sehingga aduan konsumen ditangani oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Magelang kemudian direkomendasikan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Yogyakarta. Hal yang menarik yaitu kasus sengketa konsumen yang diajukan dari Kota Magelang hanya 10 persennya dan 90 persen kasus sengketa konsumen berasal dari luar kota, seperti paling banyak dari Kabupaten Magelang, lalu Kabupaten Wonosobo dan sebagainya.

Mengenai masih belum optimalnya peran dan pelaksanaan fungsi BPSK dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen di Kota Magelang, maka perlu dilakukanlah

³ Novalia Marbun, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Jambi', 2.1 (2021), 96–110.

⁴ Riris Nisantika and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Locus Delicti*, 2.1 (2021), 49–59
<<https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>>.

penelitian tentang upaya penyelesaian sengketa Konsumen dalam penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Magelang.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh BPSK dalam penegakan hukum mewujudkan Perlindungan Konsumen di Kota Magelang?
2. Apa yang menjadi kendala BPSK dalam mewujudkan Perlindungan Konsumen di Kota Magelang?

Tinjauan Pustaka

Pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen" Kedudukan Konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang Ekonomi, pendidikan dan daya tawar karena itu sangatlah diperlukan adanya Undang-Undang untuk melindungi kepentingan konsumen yang selama ini diabaikan⁵. Pasal 1 butir 11 UUPK menyebutkan: "Bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen". BPSK ini merupakan Lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sebagaimana sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun melalui luar Pengadilan yang dibentuk berdasarkan Undang-undang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK sebagaimana disebutkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha⁶.

Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses beperkara berjalan cepat, sederhana dan murah⁷. Pada dasarnya penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan penyelesaian sengketa yang tujuannya untuk mencapai kesepakatan diantara pelaku usaha. Penyelesaian sengketa untuk mencapai kesepakatan pelaku usaha dan konsumen ini dapat dilakukan dengan mekanisme Mediasi maupun Konsiliasi.

Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia, peran BPSK merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. BPSK juga merupakan wadah yang tepat bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang seringkali dilanggar oleh pelaku usaha. Perlindungan yang diberikan oleh BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. BPSK dibentuk agar penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara⁸.

⁵ Dahlia, 'Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014, 85.

⁶ Arif Rahman, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang', *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, 2.1 (2018), 21
<<https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>>.

⁷ Fahrial, 'Vol. 1 No.1 Edisi 2 Oktober 2018 <http://Jurnal.Ensiklopediaku.Org> Ensiklopedia of Journal', *Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional*, 1.1 (2018), 1–5.

⁸ Anik Tri Haryani, Sarjiyati, Yuni Purwati.

Badan ini merupakan peradilan kecil (*Small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal 55), dan tanpa ada penawaran banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan Pasal 58). Sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan⁹. Berbeda dengan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan disamping memakan waktu yang Panjang ditambah kemungkinan ada upaya hukum, dan juga biaya yang lebih besar.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini termasuk jenis penelitian yuridis normatif dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*). penelitian hukum seringkali dihubungkan dengan dinamika kemasyarakatan yang sedang dan akan terjadi¹⁰.

Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan kebutuhan data, meliputi pengumpulan jenis data meliputi: *interview* (wawancara), observasi, dokumentasi

Analisis data dilakukan melalui pendekatan kualitatif yaitu menganalisis data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kemudian dipilih berdasarkan pemikiran yang logis. Kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yaitu pola berfikir yang didasarkan pada hal yang bersifat khusus kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Selain itu juga digunakan metode pendekatan perundang-undangan sebagai dasar awal melakukan analisis dan pendekatan kasus yang bertujuan untuk mempelajari norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum terhadap munculnya sengketa konsumen menurut perspektif penegakan hukum di Wilayah Kota Magelang.

Metode analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis kualitatif deskriptif, yang dimaksud dengan deskriptif adalah menggambarkan secara jelas keadaan senyatanya mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Hasil dan Pembahasan

1. Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pokok masalah yang mendasar dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Pasal 45 Ayat (1) UUPK memberikan dua pilihan yaitu menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final dan mengikat, dengan kata lain tidak dapat dilakukan banding dan kasasi.

⁹ Muskibah, 'Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen', *Jurnal Inovatif Ilmu Hukum*, 2.4 (2020), 142–49.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Press, 2006).

Bentuk pelaksanaan upaya penyelesaian sengketa oleh lembaga yang terkait cenderung bervariasi ada bentuk pelaksanaan peran dan fungsi yang dilakukan secara umum dan ada bentuk pelaksanaan peran dan fungsi yang dilakukan khusus pada materi permasalahan hukum sesuai dengan prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut undang-undang. Sebelum menjelaskan secara rinci kondisi pelaksanaan peran dan fungsi yang terjadi di Kota Magelang dalam penegakan UUPK, perlu digali tentang penerapan prosedur penyelesaian sengketa konsumen.

Lembaga pertama yang dibentuk oleh pemerintah yaitu BPSK yang mencakup unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil (*small claim court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan tanpa biaya.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, baik publik maupun privat dilakukan sesuai dengan alur penyelesaian yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Terkait dengan penuntasan masalah konsumen, undang-undang ini menyebutkan bahwa, penuntasan masalah konsumen memiliki kekhasan. Pasalnya, pihak yang bersengketa bisa memilih beberapa lingkungan peradilan yang meliputi, penyelesaian di pengadilan dan luar pengadilan.

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. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Konsumen memiliki beberapa alternatif dalam upaya penyelesaian sengketa, namun dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen memprioritaskan upaya penyelesaian secara damai oleh pihak yang terlibat dalam sengketa. Apabila penyelesaian sengketa tidak dapat dilakukan oleh kedua belah pihak maka permasalahan tersebut dapat di selesaikan melalui lembaga yang memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu BPSK atau LPKSM.

a. Cara damai

Yaitu cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan. Antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan. Adapun penyelesaiannya terlepas dari aturan Pasal 1851-1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Di dalam pasal tersebut terdapat aturan syarat-syarat, kekuatan hukum, serta perdamaian yang mengikat (*dading*).

b. Cara menyelesaikan sengketa lewat pengadilan

Konsumen juga bisa memilih penyelesaian lewat pengadilan. Upaya ini wajib mengikuti aturan-aturan di peradilan umum. dalam ketentuan ini segala keputusannya berada di tangan majelis yang menangani sengketa konsumen dan pelaku usaha.

c. Penyelesaian perkara lewat BPSK

Kedua belah pihak konsumen dan pelaku usaha melakukan kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK karena dianggap sebagai lembaga yang lebih memahami ketentuan hukum, sehingga BPSK dapat melakukan mediasi dengan mengupayakan penyelesaian masalah yang saling menguntungkan kedua belah pihak

Alur penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan sesuai dengan pilihan konsumen yaitu dapat melakukan penyelesaian melalui jalur hukum atau penyelesaian di luar jalur hukum. Penyelesaian jalur hukum yaitu proses penyelesaian yang ditangani oleh penyidik kepolisian kemudian diajukan ke persidangan yaitu pengadilan negeri hingga ke Mahkamah Agung. Sedangkan penyelesaian di luar jalur hukum maka kasus sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK. Namun demikian putusan yang dikeluarkan BPSK tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat kepada pihak yang bersengketa untuk dipenuhi, jika tidak dipenuhi maka BPSK dapat memberikan sanksi administrasi.

Upaya yang dilakukan oleh BPSK dalam alur penyelesaian sengketa melalui BPSK sesuai dengan pedoman penyelesaian sengketa konsumen.

1. Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat, lokasi BPSK biasanya di Ibukota Kabupaten atau Kotamadya. Jika konsumen tidak bisa mengajukan permohonan sendiri, ia diperkenankan mengirim kuasanya, begitu pula ketika penggugat meninggal dunia, sakit, atau lanjut usia, pengaduan dapat dilakukan oleh ahli waris yang bersangkutan. Cara mengajukan permohonan gugatan tersebut boleh secara lisan maupun tertulis, asalkan semua itu memenuhi syarat Undang-undang.

Setelah menentukan perwakilan, selanjutnya permohonan tertulis dikirimkan atau diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai bukti telah menerima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Di formulir itu nantinya ada tanggal dan nomor pendaftaran. Bagaimana jika berkas permohonan tidak lengkap atau keluar dari aturan Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, dalam kasus ini, BPSK berhak menolak pengajuan permohonan. Hal itupun dilakukan ketika permohonan yang diajukan bukan wewenang BPSK. Kalau permohonan memenuhi kriteria, BPSK wajib memanggil tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampiri gugatan dari konsumen. Proses pemanggilan ini berlangsung paling lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk dan disetujui BPSK.

2. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tahap berikutnya setelah tergugat memenuhi panggilan kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya. Berikut ini metode yang bisa dipilih:

a) Mediasi

Proses ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK, kedudukan dan fungsi BPSK sebagai penasihat. Sementara penyelesaian masalah diserahkan kepada pihak yang bersengketa.

b) Konsiliasi

Metode konsiliasi digunakan dalam penuntasan masalah konsumen di luar pengadilan. Majelis bertugas untuk mendamaikan pihak yang bersengketa. Namun, majelis hanya sebagai konsiliator (pasif), sementara itu hasil putusan diserahkan kepada pihak penggugat dan tergugat.

c) Arbitrase

Pada metode arbitrase, para majelis berlaku aktif dalam menyelesaikan perkara pihak yang bersengketa. Dalam penerapan metode arbitrase,

penyelesaian masalah dilakukan melalui Pengadilan Negeri dan kasasi Mahkamah Agung. Karena itu, putusan akhir berada di tangan MA pengaduan dianggap selesai di tahap ini.

3. Tahap Ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Proses membuat putusan BPSK harus mendahulukan musyawarah untuk mencapai mufakat. Jika mufakat tak kunjung tercapai, langkah selanjutnya adalah mengambil suara terbanyak, itupun mesti didasarkan pada kesepakatan pihak yang bersengketa. Putusan yang didapatkan minimal harus membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen atau bersedia mengganti rugi akibat pencemaran barang yang diperdagangkan. Aturan ini juga berlaku untuk produk berupa jasa pelayanan.

Putusan majelis BPSK berbentuk kesepakatan perdamaian para pihak, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Putusan BPSK, semua itu bersifat final dan memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan BPSK bisa diajukan kepada Pengadilan Negeri di wilayah dimana konsumen merasa dirugikan. Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri dari dua jenis yaitu:

- 1) Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsoliasi dan mediasi. Putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani pihak yang bersengketa.
- 2) Putusan BPSK untuk metode arbitrase berbeda dengan konsiliasi dan mediasi, arbitrase memuat putusan perkara perdata. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum.

Sebagai bentuk upaya dalam penyelesaian sengketa konsumen, bentuk putusan majelis BPSK berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Semua putusan BPSK bersifat final dan memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan BPSK bisa diajukan kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang merasa dirugikan. Putusan yang ditetapkan dapat membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen atau bersedia mengganti rugi akibat pencemaran barang yang diperdagangkan. Sesuai dengan tugas yang diamanatkan kepada BPSK, maka BPSK dapat memberikan sanksi Administrasi yang dikenakan bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran yang mengakibatkan terjadinya kerugian.

Pelaksanaan peran dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai upaya mewujudkan perlindungan konsumen di Kota Magelang oleh BPSK dan LPKSM yang ada selama ini menangani sengketa konsumen sudah tidak aktif lagi. Pengaduan sengketa konsumen diampu oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Magelang, namun karena secara struktur hukum tidak memiliki kewenangan maka penyelesaian pengaduan sengketa konsumen direkomendasikan ke BPSK Kota Yogyakarta atau melalui jalur peradilan terdekat. Penyelesaian sengketa oleh majelis BPSK menerapkan prinsip akseptabilitas, keadilan dan efektif. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apapun rekomendasi yang diberikan kepada kedua belah pihak sebagai putusan akhir harus disepakati bersama dan putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dan konsumen.

Setiap pelanggaran terhadap perlindungan konsumen akan mendapatkan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang telah dilakukan. Tidak hanya sanksi, setiap pihak baik konsumen maupun pelaku usaha, dalam penyelesaian sengketa konsumen tetap harus memenuhi kewajiban yang harus diselesaikan.

BPSK Kota Magelang tidak aktif sejak bulan Juni 2021 karena telah berakhir masa kerja keanggotaan, dan belum ada lagi pembentukan anggota BPSK oleh

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, sedangkan LPKSM Magelang Gemilang yang berada di Kabupaten Magelang sudah tidak beroperasi lagi karena alasan tertentu sehingga pengurus menghentikan aktivitas. Hal ini berdampak pada upaya penyelesaian aduan sengketa konsumen diajukan melalui jalur peradilan umum di masing-masing wilayah hukum terjadinya kasus sengketa. Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur diluar peradilan direkomendasikan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kota Magelang yang membidangi perdagangan ke BPSK Kota Yogyakarta.

Bentuk pelaksanaan upaya penyelesaian sengketa masih tetap dilakukan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang dengan pelaku usaha dan konsumen yaitu melakukan upaya preventif dan preemtif dengan melakukan edukasi kepada konsumen dalam menggunakan produk dan jasa layanan yang disediakan oleh pelaku usaha, karena dalam setiap transaksi bisnis terdapat konsekuensi yang menjadi kewajiban konsumen yang jika tidak dipenuhi dapat menimbulkan permasalahan hukum. Sedangkan dalam hubungan dengan industri, Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang aktif menjalin komunikasi dengan pelaku usaha dalam bentuk pembinaan dan pengawasan aktivitas usaha. Sedangkan untuk penyelesaian sengketa bagi pihak yang merasa dirugikan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang akan memberikan rekomendasi untuk penyelesaian melalui BPSK terdekat yaitu BPSK Kota Yogyakarta yang memiliki peran dan fungsi yang sama dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Bentuk putusan majelis BPSK berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Semua putusan BPSK bersifat final dan memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan BPSK bisa diajukan kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang merasa dirugikan. Putusan yang ditetapkan dapat membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen atau bersedia mengganti rugi akibat pencemaran barang yang diperdagangkan.

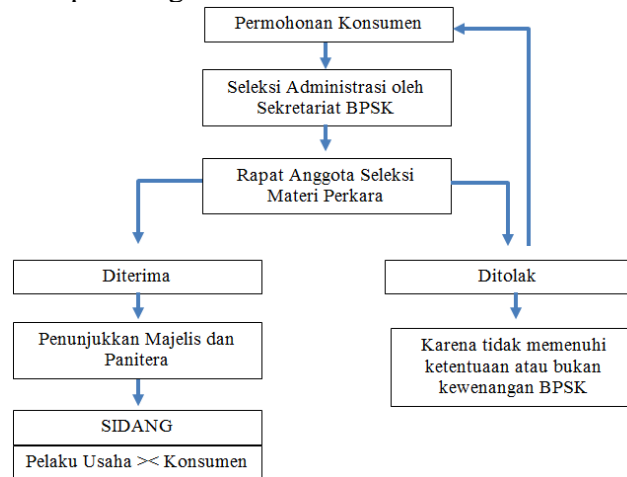
Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK dilaksanakan melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi dengan kesempatan yang diberikan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan dalam penerapan perjanjian, membuat laporan ke penyidik apabila ada indikasi pelanggaran hukum, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi maupun setiap individu yang mengetahui sebuah peristiwa pelanggaran hukum.

Putusan majelis bersifat final dan mengikat. Wanprestasi bagian faktor timbulnya konflik akibat salah satu pihak tidak melakukan prestasi atas perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Konflik antara Konsumen dan pelaku usaha dimaksudkan adalah untuk menuntut kerugian yang dialami oleh para pihak baik kerugian secara materil maupun kerugian immateril berefek dari mengkonsumsi barang dan atau manfaat jasa¹¹.

Untuk menangani berbagai macam keluhan dari pihak konsumen terhadap barang dan/jasa yang telah diberikan pihak pelaku usaha atau produsen, maka dibuatlah suatu badan untuk perlindungan dan menjaga hak konsumen tersebut. BPSK berperan sebagai sebuah wadah dan tempat pengaduan sebuah kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen untuk produsen, adapun syarat atas pengaduan dari pihak konsumen yaitu jika konsumen merasa dirugikan bisa datang langsung kepada pihak BPSK dengan mengisi formulir secara lengkap dan benar,

¹¹ A. M Suherman, *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004).

yang bersangkutan adalah konsumen pengguna barang yang tersebut dengan melengkapi bukti dari TKP, nota penjualan atau faktur maupun kwitansi dan gambar-gambar, serta semua syarat-syarat yang sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Secara keseluruhan kedudukan, peran dan fungsi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai upaya mewujudkan undang-undang perlindungan konsumen dapat digambarkan pada bagan di bawah ini



Gambar 4. 1
Alur Pelayanan Aduan Sengketa Konsumen Oleh BPSK

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen di Kota Magelang

Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen termasuk dalam peran dan fungsi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berembang di Kota Magelang, merupakan proses yang rumit dan dinamis dan tidak mudah untuk dilaksanakan, terkadang menghadapi berbagai kendala yang dapat menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Kendala yang dihadapi dalam menjalankan peran dan fungsi BPSK Kota Magelang sebagai upaya mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi struktur hukum yang mempengaruhi keberhasilan proses, yaitu secara kelembagaan BPSK merupakan lembaga bentukan Pemerintah Provinsi termasuk didalamnya kewenangan anggaran. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah belum memiliki alokasi anggaran secara khusus terkait dengan pembentukan BPSK di Kabupaten/Kota, sehingga BPSK yang sudah terbentuk tidak dapat menjalankan fungsi organaisasi karena tidak memiliki anggaran. Hingga saat ini setelah berakhir masa kerja BPSK belum ada pembentukan BPSK lagi di semua Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.

Pelaksanaan peran lembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen di Kota Magelang cenderung vacum atau tidak aktif lagi sejak bulan Juni 2021. Hal ini disebabkan BPSK dan LPKSM yang ada dan selama ini menangani sengketa konsumen sudah tidak aktif lagi. BPSK Kota Magelang sudah tidak aktif karena telah selesai masa tugas dan belum ada penetapan kepengurusan BPSK yang baru oleh BPSK Provinsi Jawa Tengah. BPSK dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi. Wilayah kerja provinsi terdiri atas wilayah kabupaten dan kota. Sedangkan LPKSM

Magelang Gemilang yang berada di Kabupaten Magelang sudah tidak beroperasi lagi karena alasan tertentu sehingga pengurus menghentikan aktivitas.

alasan mengapa sengketa konsumen direkomendasikan ke BPSK, tidak ke kepolisian. Hal ini dikarenakan Penanganan penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui berbagai metode, antara lain arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Hasil penyelesaian perkara tersebut dicantumkan dalam perjanjian tertulis. Agar kuat secara hukum, perjanjian dilampirkan keputusan majelis yang dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis.

Adanya sengketa konsumen tentu sangat beragam sesuai dengan jenis barang dan jenis pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk para konsumennya. Jenis sengketa yang sering terjadi di Kota Magelang dapat dibedakan berdasarkan kategori produk, yaitu sengketa barang dan jasa, dan sengketa barang saja. Beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, berlangganan surat kabar, elektronik, serta perhiasan. Sedangkan kategori sengketa jasa meliputi pemanfaatan jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, dan PDAM. Tidak ketinggalan, pelayanan kartu kredit, transportasi umum, serta parkir juga tergolong dalam perselisihan jasa.

Mengacu pada pokok pikiran teori penegakan hukum Lawrence M. Friedman¹², mengemukakan bahwa efektif dan berhasil tidaknya penegakan hukum tergantung tiga unsur sistem hukum, yakni: Pertama: struktur hukum (*struktur of law*). Struktur dari sistem hukum terdiri atas unsur: jumlah dan ukuran pengadilan, yurisdiksi (termasuk jenis kasus yang berwenang mereka periksa), dan tata cara naik banding dari pengadilan ke pengadilan lainnya. Struktur (*legal structure*) terdiri dari lembaga hukum yang ada dimaksudkan untuk menjalankan perangkat hukum oleh struktur institusi-institusi penegakan hukum seperti kepolisian, Kejaksaan dan pengadilan.

Kedua, substansi hukum (*substance of the law*) mencakup aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu, sehingga substansi hukum menyangkut peraturan perundang-undangan yang berlaku yang memiliki kekuatan yang mengikat dan menjadi pedoman bagi aparat penegak hukum. Ketiga, budaya hukum (*legal culture*) sebagai hukum yang hidup (*living law*) yang dianut dalam suatu masyarakat. Budaya hukum mencerminkan sikap manusia (termasuk budaya hukum aparat penegak hukumnya) terhadap hukum dan sistem hukum. Sebaik apapun penataan struktur hukum untuk menjalankan aturan hukum yang ditetapkan dan sebaik apapun kualitas substansi hukum yang dibuat tanpa didukung budaya hukum oleh orang-orang yang terlibat dalam sistem dan masyarakat maka penegakan hukum tidak akan berjalan secara efektif. Budaya yang berkembang di tengah masyarakat yaitu ketiga mengalami sengketa dan merasa di rugikan, mereka langsung mengupayakan hukum ke institusi penegak hukum terdekat yaitu Kepolisian. hal ini disebabkan sebagian besar masyarakat cenderung belum memahami peran dan fungsi lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Tiga unsur yang dikemukakan oleh Lawrence, maka dapat menjadi pedoman terkait bagaimana seharusnya hukum dijalankan. Dari sisi apa sajakah hukum perlu untuk diperbaiki. jika ketiga unsur struktur, substansi dan budaya terus mengalami perubahan yang semakin baik, maka hukum dapat bekerja dengan baik pula dan dapat mencapai tujuan utamanya, yaitu terciptanya hukum yang berkeadilan.

¹² Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial, The Legal System: A Sosial Science Perspective* (Jakarta: Nusa Media, 2009).

Kesimpulan

1. Pelaksanaan peran dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai upaya mewujudkan perlindungan konsumen di Kota Magelang oleh BPSK dan LPKSM yang ada selama ini menangani sengketa konsumen sudah tidak aktif lagi karena telah berakhir masa jabatan keanggotaan. Pengaduan sengketa konsumen diampu oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Magelang, namun karena secara struktur hukum tidak memiliki kewenangan maka penyelesaian pengaduan sengketa konsumen direkomendasikan ke BPSK Kota Yogyakarta atau melalui jalur peradilan terdekat.
2. Kendala yang dihadapi dalam menjalankan peran dan fungsi BPSK Kota Magelang sebagai upaya mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi struktur hukum yang mempengaruhi keberhasilan proses, yaitu secara kelembagaan BPSK merupakan lembaga bentukan Pemerintah Provinsi termasuk didalamnya kewenangan anggaran. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah belum memiliki alokasi anggaran secara khusus terkait dengan pembentukan BPSK di Kabupaten/Kota, sehingga BPSK yang sudah terbentuk tidak dapat menjalankan fungsi organisasi karena tidak memiliki anggaran. Hingga saat ini setelah berakhir masa kerja BPSK belum ada penetapan BPSK lagi di semua Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.

Daftar Pustaka

- Anik Tri Haryani, Sarjiyati, Yuni Purwati, Mochamad Juli Pudjiono, 'Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen', *YUSTISIA MERDEKA*, 6.1 (2020), 1–54
<<http://yustisia.unmermadiun.ac.id/index.php/yustisia>>
- AZ. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995)
- Dahlia, 'Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014, 85
- Fahrial, 'Vol. 1 No.1 Edisi 2 Oktober 2018 [Http://Jurnal.Ensiklopediaku.Org](http://Jurnal.Ensiklopediaku.Org) Ensiklopedia of Journal', *Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional*, 1.1 (2018), 1–5
- Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial, The Legal System: A Sosial Science Perspective* (Jakarta: Nusa Media, 2009)
- Muskibah, 'Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen', *Jurnal Inovatif Ilmu Hukum*, 2.4 (2020), 142–49
- Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Locus Delicti*, 2.1 (2021), 49–59 <<https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>>
- Novalia Marbun, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Jambi', 2.1 (2021), 96–110
- Rahman, Arif, 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang', *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, 2.1 (2018), 21 <<https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>>
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Press, 2006)
- Suherman, A. M, *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004)