**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

**DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**Rahmadany**

**NIDN: 0111057803**

**Dosen Fakultas Hukum Universitas Amir Hamzah**

Abstrak: Rapid economic developments have generated a wide range of goods and or services consumed by the consignees of the community. The development of science and technology makes a lot of various products that are diverivikasi and the existence of good or services has also crossed the territority of a country so that there is expansion of space flow of goods or service transactions. This situation provides benefits to consumers because of the need for goods and or services desired immadiatelly fulfilled and the freedom of fredoom to choose various types and quality of goods and or services in accordance with the wishes and capabilities of consumers. Consumer dispute settlement institutions have existed and formed by the government with the presidensial 40 of 2001 calm the establishment of BPSK which serves to assist the community in resolving consumers disputes.

Kata kunci : Konsumen, Pelaku Usaha, Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK).

**Pendahuluan**

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang dishkan diundang kan pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000, yang mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pembentukan BPSK ini dilatar belakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung kemajuan Teknologi dan Informatika serta dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayahsuatu negara.

Untuk mengatur kelembagaan BPSK tersebut, telah dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK.
2. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Seketariat BPSK.
3. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 302/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 605/MPP/Kep/8/2001 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK.

Sesuai Pasal 45 UUPK ditentukan bahwa :

1. *Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.*
2. *Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa*.

Dari ketentuan tersebut diatas dapat diketahui bahwa para pihak yang bersengketa diberi hak untuk memilih lembaga atau badan mana yang akan mereka pilih untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi, baik melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan.penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dilaksanakan didalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UUPK, yaitu bahwa pemerintah membentuk BPSK di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

**Tinjauan Pustaka**

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha bukan merupakan hal baru, melainkan telah dimulai sejak awal abad 19 di Amerika. Konsumen sering dirugikan akibat banyak nya transaksi yang dibuat diluar peraturan yang ada, misalnya konsumen menerima prestasi yang tidak sesuai dengan isi kontrak dan barang yang diberi tidak bagus atau cacat yang tersembunyi.[[1]](#footnote-2)

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat telah banyak menghasilkan berbagai Macam barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh para konsumen yaitu masyarakat.perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan banyak berbagai produk yang diverifikasikan dan keberadaan barang dan/atau jasa tersebut telah pula melintasi wilayah suatu negara sehingga terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang dimaksud.

Keadaan ini memberikan manfaat kepada konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan segera terpenuhi serta terbukanya kebebasan untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Fenomena ini secara faktual menimbulkan masalah yaitu tidak seimbangnya kedudukan pelaku usaha yang ingin memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dan berbagai kerugian yang dialami oleh para konsumen.

**Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka perumusan masalah adalah sebagai berikut Bagaimana peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen.

**Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Defenisi**

UUPK tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen.[[2]](#footnote-3) Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian “sengketa konsumen” dalam kerangka UUPK. Yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Menurut pasal 1 angka 2 UUPK disebutkan bahwa : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau yang tersedia dalam masyrakat , baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Menurut pasal 1 angka 3 UUPK disebutkan bahwa :

“*pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan-melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi*”.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan bentuk-bentuk dari sengketa konsumen adalah sengketa-sengketa yang secara umum banyak terjadi dalam kehidupan masyarakat, yaitu dalam kategori :

1. Barang, yaitu setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidaj bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaat kan oleh konsumen.
2. Jasa, yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaat kan oleh konsumen.

Lembaga penyelesaian sengketa konsumen telah ada dan dibentuk oleh pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelessaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada pemerintahan kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandun, Semrang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makasar. Tepatnya hanya pada 10 (sepuluh) kota pada awal pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang kemudian disebut dengan BPSK, yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha.

Lembaga yang dibentuk oleh pemerintahan tersebut merupakan lembaga swadaya masyarakat atau disebut dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, yaitu lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Menurut Pasal 1angka 11 UUPK disebut bahwa : “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen”.

BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam UUPK, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisaihan antara konsumen dengan pelaku usaha.[[3]](#footnote-4)

Jika kita lihat ketentuan Pasal 23 UUPK, dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen. Di sini dapat kita lihat ada 2 (Dua) hal penting, yaitu : [[4]](#footnote-5)

1. Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.
2. Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksekutif, yang tidak dapat atau tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradailan.

Peraturan yang mendukung keberadaan BPSK, antara lain :

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 dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang LPKSM.
5. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK.
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekeretariat BPSK.
7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 302/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran lembaga perlindungan konsumen swadaya masyrakat.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 605/MPP/Kep/8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK.

Berdirinya BPSK adalah bentuk dari berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa di bidang perlindungan konsumen. BPSK tidak sekedar suatu lembaga atau badan yang dapat berdiri atau dibentuk oleh perseorangan, tetapi suatu lembaga yang berpayung hukum dengan dasar peraturan perundang-undangan yang cukup jelas. UUPK mengatur tentang pembentukan BPSK yang dipertegas didalam Pasal 49 ayat (1), yang berbunyi : “pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan”.

**Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata ”alternatif” menunjukkan alternatif dapat diartikan para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat di dalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan menerapkan pada penyelesaian sengeketanya.[[5]](#footnote-6) Sehingga alternatif penyelesaian sengketa dapat diberi batasan sebagai sekumpulan prosedur atau mekanisme yang berfungsi memberi alternatif atau pilihan suatu tata cara sengketa melalui bentuk alternatif penyelesaian sengketa agar memperoleh putusan akhir dan mengikat para pihak.[[6]](#footnote-7)

Perkembangan lebih lanjut seiring berkembangnya pembangunan penyelesaian sengketa alternatif dapat juga diartikan sebagai upaya mediator dan arbiter menggali, menemukan, menciptakan alternatif penyelesaian sengketa atau arbitrase diluar pengadilan yang praktis, efisien, cepat, murah serta sederhana dalam menghadapi dan memasuki perdagangan bebas, pasar bebas, persaingan bebas dalam satu wilayah ekonomi dunia.[[7]](#footnote-8)

Penyelesaian Sengketa Alternatif dapat terjadi jika ada sebuah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketika sama-sama saling membutuhkan akan adanya barang dan/atau jasa.

Pranata penyelesaian sengketa alternatif pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang berdasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Sebagai konsekuensi dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut,alternatif penyelesaian sengketa bersifat sukarela dan karenanya yang tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak kepada lainnya yang bersengketa. Walau demikian, sebagai suatu perjanjian (alternatif penyelesaian sengketa), kesepakatan yang telah dicapai oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui forum diluar pengadilan harus ditaati oleh para pihak. Sampai seberapa jauh kesepakatan untuk menyeelesaikan sengketa diluar pengadilan ini mengikat dalam sistem hukum positif yang berlaku secara universal untuk semua aturan hukum yang berlaku.[[8]](#footnote-9)

Sengketa dapat diartikan sebagai janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan atau kelebihan produk, baik yang benar demikian atau sebagai upaya saja dari pelaku usaha bersangkutan untuk menarik pelanggan agar memberikan dampak nya dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen. Ketika janji-janji penawaran atau keunggulan-keunggulan yang dipujikan tidak terbukti, maka dampak negatif akan muncul baik didalam perusahan yang bersangkutan maupun konsumen. Bentu reaksi konsumen awalnya mulai dar menggurutu dan membuang barang yang telah dibelinya, menceritakan kesialannya pada pelaku usah yang bersangkutan dan apabila diabaikan mengadu pada instansi berwenang yang terkait atau pada berbagai organisasi masyarakat dan/atau kejadian reaksi konsumen seperti terurai diatas dapat diartikan sebagai sengketa kunsumen.

Secara umum, metode alternatiif penyelessaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen dan pelaku usaha, antara lain :[[9]](#footnote-10)

1. Konsultasi;
2. Negoisasi ;
3. Konsiliasi;
4. Mediasi;
5. Arbitrase; dan
6. Penilaian Ahli.

Pengertian masing-masing dari metode alternatif penyelesaian sengketa, yaitu :[[10]](#footnote-11)

1. Konsutasi adalah pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan yang sebaik-baikya untuk mendapatkan nasehat, saran, penelitian, penilaian ahli-ahlu dalam bidang nya masing-masing.
2. Negoisasi adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding guna mencapai sesuatu kesepakatan bersama antara pihak-pihak yang bersengketa secara damai melalui perundingaan-perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.
3. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa untuk menentukan para yang bersengketa dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak.

Pengambilan keputusan secara kooperatif merupakan prosedur dimana para pihak berinsiatif sendiri tanpa bantuan pihak ketiga termasuk konsiliasi, berguna untuk membangun hubungan sosial yang positif, meningkatkan rasa saling percaya dan menawarkan saling keterbukaan.

1. Mediasi adalah prosese penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa sebagai panasehat dan penyelesaian nya diserahkan kepada para pihak.

Secara umum, proses mediasi dibagi kedalam 5 (lima) tahapan, yaitu sebagai berikut:

1. Sepakat untuk menempuh proses mediasi;
2. Memaham masalah-masalah;
3. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah;
4. Mencapai kesepakatan;
5. Melaksanakan kesepaktan;
6. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada badan alternatif penyelesaian sengketa.
7. Penilaian ahlli adalah pendapat yang kuat sebagai dassar hukum yang mengikat dan memenuhi rasa keadilan, kebenaran, kepatutan dan kewajaran sesuai dengan hasil kesapakatan para pihak yang bersengketa.

**Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**

**Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang masing-masing unsur terdiri dari 3 (tiga) orang anggota, sedangkan secara administratif dipimpin oleh kepala Seketariat BPSK dengan anggota seketariat yang lain berjumlah 4 (empat) orang; kepala anggota seketariat ini unsur pemerintah[[11]](#footnote-12).

Untuk menjadi anggota BPSK tersebut harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :[[12]](#footnote-13)

1. Warga Negara Indonesia (WNI)
2. Berbadan Sehat;
3. Berkelakuan baik;
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pengangkatan sekretariat dan anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri dengan jumlahanggota sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.[[13]](#footnote-14)

Di dalam perundang-undangan, yaitu UUPK serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, tidak dijelaskan secara terpisah mengenai tugas dan wewenang dari BPSK tersebut.

Tugas dan wewenang BPSK dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sebagai berikut :[[14]](#footnote-15)

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran dalam UUPK;
5. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
9. Minta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada point (g) dan (h) yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan saksi administratif kepada pelaku usaha yang melaggarketentuan UUPK.

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut :

1. Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penggugat;
2. Tahapan prasidang, yaitu pemilihan metode penyelesaian;
3. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama mediasi, konsiliasi, arbitrase dan putusan majelis.

Berdasarkan tahapan-tahapan tersebut dapat dijelaskan secara lebih rinci sesuai proses di BPSK, sebagai berikut :

1. Tahapan permohonan dari pemohon.
2. Permohonan dilakukan oleh pemohon, yaitu permohonan konsumen yang ditujukan kepada sekretariat dengan cara melaporkan melalui pengaduan,
3. Hari I (pertama), setelah Sekretariat BPSK memperoleh keterangan yang jelas berkaitan dengan sengketa yang diadukan, maka sekretariat akan membuat berkas sengketa (yang merupakan kronologi dari permasalahan yang terjadi) dan pihak pemohon akan memperoleh tanda terima serta nomor registrasi dari Sekretariat BPSK;
4. Hari II (kedua), selanjutnya Sekretariat BPSK memeriksa kelengkapan secara administrasi permohonan tersebut;
5. Untuk lebih lanjut, sekretariat BPSK menyerahkan permohonan yang kemudian dilaporkan kepada Ketua BPSK;
6. Berkas sengketa (permohonan pemohon) diserahkan kepada Ketua BPSK;
7. Hari III (ketiga), Ketua BPSK memeriksa materi-materiatau berkas-berkas;
8. Kemudian Ketua BPSK akan melakukan rapat anggota BPSK untuk memutuskan berkaitan dengan permohonan tersebut dapat diterima atau ditolak;
9. Pada saat permohonan diterima, maka Ketua BPSK kemudian menunjuk panitera.

Pada saat permohonan dinyatakan diterima, maka pemanggilan pelaku usaha langsung dilakuan pada hari yang sama, tetapi terkadang juga sehari setelah sengketa dinyatakan diterima mengingat adanya sengketa-sengketa lain yang telah masuk ke BPSK juga perlu mendapat keputusan apakah diterima atau ditolak BPSK. Setelah Ketua BPSK menunjuk panitera, kemudian yang dilakukan oleh Ketua BPSK adalah tahapan prasidang.

1. Tahapan Prasidang.
2. Ketua BPSK melakukan prasidang dengan cara memanggil para pelaku usaha, dan panggilan tersebut dilakukan oleh panitera atas nama Ketua BPSK;
3. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen (dalam surat panggilan tercantumsecara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidanganserta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama);

Pada saat pemanggilan pelaku usaha terkadang tidak jarang pelaku usaha tidak langsung memenuhi panggilan dari BPSK, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang terhadap pelaku usaha dan terkadang sampai dengan 3 (tiga) kali panggilan.sedangkan untuk waktu pemanggilan, selang waktunya adalah 3 (tiga) hari dari pemanggilan sebelumnya. Tetapi bagi BPSK, keterlambatan pelaku usaha atau kehadirannya dengan panggilan berulang-ulang juga merupakan hak dari pelaku usaha. Jika panggilan BPSK tetap tidak dilaksanakan, maka BPSK meminta bantuan Penyidik umum.

1. Kemudian tergugat dan penggugat dapat menemui anggota dan/atau sekretariat dan/atau Ketua BPSK untuk mendapatkan penjelasan dari pihak BPSK mengenai cara penyelesaian sengketa di BPSK yang selanjutnya para pihak diharapkan dapat memilih salah satu metode penyelesaian sengketa yang ada di BPSK, yaitu apakah
2. penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

**Jenis Sengketa di BPSK.**

Jenis sengketa yang telah ada di BPSK dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis sengketa, yaitu :

1. Sengketa barang.

Sengketa yang disebut dengan kategori pembelian barang adalah :

1. Makanan dan minuman;
2. Berlangganan surat kabar;
3. Perhiasan;
4. Elektronik;
5. Sengketa jasa.

Sengketa yang disebut dengan kategori pemanfaatan jasa adalah :

1. Asuransi;
2. Perbankan (keuangan);
3. Pembelian rumah (melalui property);
4. Kredit Kendaraan bermotor (leasing);
5. Transportasi umum;
6. Perparkiran;
7. Telekomunikasi;
8. Listrik;
9. Air/PDAM;
10. Pelayanan kartu kredit.

**Penutup**

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat telah banyak menghasilkan berbagai Macam barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh para konsumen yaitu masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan banyak berbagai produk yang diverifikasikan dan keberadaan barang dan/atau jasa tersebut telah pula melintasi wilayah suatu negara sehingga terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang dimaksud.

Keadaan ini memberikan manfaat kepada konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan segera terpenuhi serta terbukanya kebebasan untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Fenomena ini secara faktual menimbulkan masalah yaitu tidak seimbangnya kedudukan pelaku usaha yang ingin memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dan berbagai kerugian yang dialami oleh para konsumen.

Lembaga penyelesaian sengketa konsumen telah ada dan dibentuk oleh pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam UUPK, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisaihan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Berdirinya BPSK adalah bentuk dari berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa di bidang perlindungan konsumen. BPSK tidak sekedar suatu lembaga atau badan yang dapat berdiri atau dibentuk oleh perseorangan, tetapi suatu lembaga yang berpayung hukum dengan dasar peraturan perundang-undangan yang cukup jelas. UUPK mengatur tentang pembentukan BPSK yang dipertegas didalam Pasal 49 ayat (1), yang berbunyi : “pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan”.

**Pustaka Acuan**

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua, Balai Pustaka, Jakarta, 1995.

Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan konsumen,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Gunawan Widjaya & Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Utama, Jakarta, 2000.

Johnny Ibrahim, Teori dan *Metode Penelitian hukum Normatif*, bayu Media Publishing, malang, 2005.

J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Rineka Cipta, jakarta, 2003

Khairun Na’im*, Dibalik Keengganan konsumen Indonesia untuk mengadu*, Fakultas Hukum Universitas Al- Washliyah (UNIVA), Medan, 2004.

Munir fuasy*, Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek* : buku Keempat,citra aditya bakti, Bandung, 2002.

Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, fikahati aneska & BANI, jakarta, 2002.

R. Subekti & R. Tjitrosudibio*, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, pradnya paramita, jakarta, 2003.

Shidarta*, Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Grasindo, jakarta, 2000.

S. Suryono, *Himpunan Yurisprudensi Hukum* Perpajakan dan arbitrase : arbitrase dan *alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pradnya paramita, Jakarta, 2002.

Salim HS, Abdullah & Wiwiek Wahyuningsih*, Perancangan Kontrak dan Memorandum of* *Understanding (MoU)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007.

Suriyanto, *Kedudukan BPSK Dalam Penyelesaian* *Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha* *Di Indonesia (Studi Kasus Pada BPSK Medan),* Skripsi Fakultas Hukum UNIVA, Medan 2008.

Taufik H. Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

Yusuf Shopie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan* *Konsumen (UUPK)* *: Teori dan Praktek Penegakan Hukum,* Citra Aditya Bakti, bandung, 2002.

1. Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen, Citra Aditya BaKti,* Bandung, 2003, hal.79 [↑](#footnote-ref-2)
2. Yusuf Shopie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang perlindungan Konsumen(UUPK) : Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hal.12 [↑](#footnote-ref-3)
3. Ibid, hal. 39 [↑](#footnote-ref-4)
4. Ibid, hal.40. [↑](#footnote-ref-5)
5. Priyatna Abdulrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelessaian Sengketa*, Fikahati Aneska & BANI Jakarta, 2002, hal. 12. [↑](#footnote-ref-6)
6. Ibid, hal.16 [↑](#footnote-ref-7)
7. S. Soryono, Himpunan Yuriprudensi Hukum Perpajakan dan Arbitarse : Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pradnya paramita, Jaakarta, 2002, hal.230 [↑](#footnote-ref-8)
8. Gunawan Widjaya, *Seri Hukum Bisnis : Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005, hal.1 [↑](#footnote-ref-9)
9. S.Suryono, *Op-Cit*, hal.232 [↑](#footnote-ref-10)
10. Lbid, hal.232-233 [↑](#footnote-ref-11)
11. Pasal 14 ayat (1) dan (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Seketariat BPSK. [↑](#footnote-ref-12)
12. Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen & pasal 6 ayat (1) Keputusan Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 301/MPP/Kep/10/2001 [↑](#footnote-ref-13)
13. PASAL 49 AYAT (2) Undang0Undang Nomor 8 Tahun 1999 & pasal 3 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustria dan Perdagangan omor 301/MPP/Kep/10/2001 [↑](#footnote-ref-14)
14. PASAL 52 Undang0Undang Nomor 8 Tahun 1999 & pasal 3 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustria dan Perdagangan omor 301/MPP/Kep/10/2001 [↑](#footnote-ref-15)