

**KEKUATAN HUKUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) YANG BERSIFAT FINAL DAN
MENGIKAT DI INDONESIA**

**Sri Menda Sinulingga, NIDN : 0322066004
Dosen Tetap Fakultas Ilmu Hukum Universitas Tama Jagakarsa Jakarta**

Abstrak

Perangkat pengaturan prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan sudah diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan sengketanya melalui Lembaga Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang putusannya bersifat “final dan mengikat”. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat banyak mengalami kendala-kendala dan tidak mempunyai kekuatan hukum. UUPK masih memberikan upaya-upaya keberatan terhadap putusan BPSK kepada pelaku usaha yang merasa tidak puas melalui jalur Pengadilan, banding dan kasasi. UUPK yang diharapkan dapat menjadi pelindung dan pencari keadilan bagi konsumen yang dirugikan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan. Tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan yang lainnya, diperlukan peran pemerintah dan sosialisasi terhadap hukum perlindungan konsumen.

Abstract

The device for setting up an aggrieved consumer disputes dispute procedure is set forth in the Consumer Protection Act (UUPK). Any consumer who is harmed by a businessperson may file his dispute through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), whose decision is "final and binding". BPSK's final and binding rulings suffered many obstacles and no legal force. UUPK still provides efforts to object to the decision of BPSK to business actors who feel dissatisfied through the court, appeal and cassation. UUPK is expected to be a protector and seeker of justice for disadvantaged consumers, in its implementation was still difficult to do. This is because the legal provisions are not as expected. The absence of consistency in the articles of UUPK, the contradiction between the articles with one another, the government role is required and socialization of consumer protection law.

Kata kunci : kekuatan hukum, putusan BPSK , penyelesaian sengketa
Keywords : *legal force, BPSK verdict, dispute resolution*

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia termasuk salah satu negara dengan jumlah penduduk yang besar di dunia dimana perkembangan pembangunan dan perekonomiannya telah menghasilkan berbagai variasi produk barang dan jasa yang akan dikonsumsi oleh konsumen. Era Globalisasi¹ dan perdagangan bebas serta kemajuan di bidang ilmu pengetahuan teknologi juga terus mendukung perluasan gerak transaksi barang dan atau jasa.

Kemajuan teknologi telah memperluas gerak arus transaksi barang dan/atau jasa untuk melintasi batas-batas wilayah negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan menjadi bervariasi, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.² Konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan jasa yang ditawarkan karena kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi dan semakin terbuka untuk memilih aneka jenis barang dan atau jasa yang diinginkan.

Kondisi inilah yang membuat para produsen menjadikan konsumen sebagai alat aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya melalui berbagai macam promosi, iklan, janji janji yang dapat merugikan konsumen. Membanjirnya produk produk yang dihasilkan pelaku usaha dalam dan luar negeri yang beredar di Indonesia, di satu sisi memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih produksi barang dan jasa sesuai dengan kebutuhannya. Namun di sisi lain kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi objek bisnis untuk meraih keuntungan yang

sebesar-besarnya. Hal ini membuat para pelaku usaha berpotensi dapat melakukan kejahatan terhadap konsumen. Faktor utama yang merupakan kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah.

Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami negara-negara berkembang lainnya, tidak saja sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks, menyangkut kesadaran pelaku usaha, pemerintah, maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Oleh karenanya hukum sangat diperlukan sebagai sarana tata tertib, dan sarana untuk menyelesaikan masalah-masalah yang timbul (*problem solving*), mengingat tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan sengketa konsumen (*conflict dispute*) yang ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan sendiri.

Upaya perlindungan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Norma-norma perlindungan konsumen dalam sistem Undang Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) sebagai “undang undang payung” yang menjadi tolok ukur dugaan adanya pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen, penyelesaian perkara-perkara yang timbul.

Pasal 1 ayat (1) menyatakan:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Kalimat dalam Pasal 1 ayat (1) tersebut diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan dari pelaku usaha.

Ditinjau dari proses pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen secara umum lama dan formal, maka UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut (BPSK)³ UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2(dua) bagian yaitu:

1. Penyelesaian melalui pengadilan, dan
2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK)

BPSK hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu; Arbitrase, Konsiliasi, dan Mediasi yang merupakan cara penyelesaian sengketa dan diberikan kewenangan kepada Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya lembaga BPSK maka diharapkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara terjangkau. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk

besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.⁴ Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solotion*).

Di dalam perkembangannya, kenyataan memperlihatkan penggunaan Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa mengalami hambatan dan belum sepenuhnya melindungi konsumen. Dikarenakan beberapa pasal di dalam BPSK tidak berfungsi sebagaimana mestinya dimana pasal yang satu dengan yang lainnya tidak konsisten (in-konsisten). Terutama ketika masuknya peran Peradilan dalam memeriksa perkara atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat "final dan mengikat." menjadi tidak final dan tidak mengikat sehingga banyak menimbulkan permasalahan.

Menurut pasal 54 ayat (3) UUPK yang menyatakan; "Putusan majelis bersifat final dan mengikat"⁵ Dengan memperhatikan putusan majelis bersifat "final" artinya wewenang BPSK mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan tidak ada upaya-upaya lagi, seperti banding dan kasasi. Sedangkan kata mengikat, menyatakan mempunyai kekuatan hukum yang tetap *in kracht*, ketetapan hukum yang harus dilaksanakan. Namun apabila dihubungkan dengan pasal 56 ayat (2) UUPK, dan pasal 58 ayat (2) UUPK menyatakan : " Para pihak dapat

mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja”. Ternyata atas putusan pengadilan negeri UUPK pun masih memberikan kesempatan untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung”

Pada dasarnya putusan majelis BPSK bersifat nonlitigasi, sehingga apabila ada pihak yang keberatan atas putusan BPSK tersebut, mereka dapat mengajukan upaya keberatan kepada pengadilan negeri. Pelaku usaha yang tidak puas terhadap BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke Pengadilan, bahkan apabila perlu hingga ke Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai. UUPK ini menimbulkan dampak yang mengganggu eksistensi BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, jika akhirnya ke pengadilan juga. Hal ini menimbulkan kesan negatif konsumen terhadap keberadaan BPSK.

Selanjutnya menurut Pasal 56 ayat (1) UUPK menyatakan :⁷

“ Pelaku Usaha wajib melaksanakan putusan BPSK paling lambat 7(tujuh) hari kerja” Dengan demikian jangka waktu pelaksanaan lebih singkat daripada pengajuan keberatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 56 ayat (2) UUPK menyatakan:

“ Para pihak dapat mengajukan keberatan” kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut”

Hal ini merupakan suatu kekeliruan sehingga ketentuan pasal-

pasal menjadi tidak efektif dan pemeriksaan perkara jadi semakin berlarut larut.

B. Metode Penelitian

Tulisan ini merupakan penelitian yang bersifat yuridis normatif berupa suatu kajian secara normatif. Berdasarkan bahasan di atas maka yang menjadi permasalahan dalam tulisan ini, bagaimanakah sistem penerapan kekuatan hukum Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat final dan mengikat yang memenuhi asas cepat, sederhana dan biaya murah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Tujuan dan manfaat untuk mengetahui sampai dimana kekuatan hukum dan penerapan Lembaga BPSK yang bersifat final dan mengikat yang memenuhi asas cepat, sederhana, dan biaya murah dalam memberikan perlindungan konsumen di Indonesia. Manfaatnya untuk memahami tentang UUPK khususnya keberadaan lembaga BPSK serta dapat menjadi bahan rekomendasi tentang kekuatan hukum dalam menyelesaikan perkara konsumen oleh BPSK di Indonesia.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kedudukan konsumen sebagai pihak yang lemah diakui secara Internasional sebagaimana tertera dalam Resolusi Majelis Umum PBB, No A/RES/39/248 Tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, yang menyatakan bahwa: “Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak hak dasar tertentu, terlepas dari status dari status sosialnya, yang dimaksud dengan hak hak dasar tersebut adalah hak untuk

mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih, dan hak mendapatkan pendidikan dasar.”

Guidelines for Consumer Protection ini mulai membuka mata pemerintah dan berbagai negara tentang praktik-praktik ketidakadilan yang dialami konsumen sebagai salah satu pelaku ekonomi yang secara empiris diakui keberadaannya. Namun secara yuridis dalam penyelesaian sengketa konsumen sulit dilaksanakan.⁸

Norma-norma perlindungan konsumen dalam sistem Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut (UUPK) sebagai undang-undang payung yang menjadi kriteria untuk mengukur adanya dugaan pelanggaran-pelanggaran hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut (BPSK) sebagaimana dimaksud dalam UUPK, yang dibentuk pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK ini di daerah tingkat II untuk menyelesaikan konsumen di luar

pengadilan, tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan.¹⁰

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

Dilihat dari ketentuan pasal 52 huruf b,c dan e UUPK dapat diketahui BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam pasal 49 ayat (1) UUPK, juga meliputi kegiatan pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran perlindungan konsumen. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara damai sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*).

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sehingga keberadaannya juga diharapkan akan mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan. Secara umum BPSK dibentuk untuk menyelesaikan perkara yang tidak terlalu besar. Jika sengketa tersebut harus diselesaikan

di pengadilan, maka justru akan merugikan konsumen karena selain lama dan biaya perkara yang harus ditanggung konsumen lebih besar nilainya daripada nilai kerugiannya.

Di lihat dari sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak sebesar Rp 200.000.000,- yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha, tampak bahwa sebenarnya lembaga BPSK tersebut di bentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan nilai jumlah nilai sedang dan kecil, seperti halnya peradilan konsumen dari negara-negara lain.¹²

Bagi penyelesaian sengketa yang berskala sedang-kecil dan kasus sederhana, pengadilan bukanlah pilihan yang efektif. Penyelesaian perkara di pengadilan justru sering kali tidak memberikan keadilan atau kepuasan bagi para pihak, disamping biaya mahal penyelesaian di pengadilan memakai hukum acara yang formal dan memerlukan waktu lama. Disamping itu berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian memuaskan bagi konsumen.

Contoh Kasus :

1. Dalam kasus Republik Indonesia melawan Tan Chandra dan Gimun Tanno, yang terkenal dengan “biskuit beracun” gugatan konsumen hanya diselesaikan dari aspek pidana dan administratif saja, sehingga konsumen tidak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas tuntutan perdata.¹³
2. Dalam Gugatan konsumen dalam kasus Janizal, dkk, melawan PT Kentamik Super International, yang terkenal dengan kasus “Perumahan Kasus Narogong Indah” pihak

pengembang dimenangkan, bahkan kemudian pengembang mengajukan gugatan rekompensasi kepada konsumen karena dinilai melakukan pencemaran nama baik¹⁴

Dari contoh tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses perkara di pengadilanpun tidak membantu konsumen dalam mencari keadilan. UUPK pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip keadilan dan berkeadilan menuju pembangunan ekonomi yang berkeadilan seluruh konsumen di Indonesia.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan oleh BPSK

Untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang formal dan lama, UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga BPSK. Adapun penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu:

a. Konsiliasi

Berdasarkan *Blacks Law Dictionary* adalah Penyelesaian dan penyesuaian suatu perselisihan di dalam suatu cara ramah, yang tidak berlawanan digunakan di dalam pengadilan lingkungan sebelum/didepan dengan suatu pandangan kearah percobaan pengadilan yang menghindarkan dan dalam penderitaan memperdebatkan sebelum didepan kesewenang-wenangan.

Konsiliasi bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan dimana diharapkan kedua belah pihak dapat melewati perselisihan yang mereka hadapi. Proses konsiliasi memperbolehkan para pihak yang berselisih untuk bertemu dan membicarakan masalah mereka, sehingga memungkinkan bagi salah satu pihak untuk mendapatkan pengertian yang lebih baik atas pihak yang lain. Hal ini dapat membantu menghilangkan salah pengertian dikarenakan prasangka atau informasi yang tidak benar untuk mencapai perubahan sikap yang nyata. Jika para pihak mencapai perdamaian, maka perjanjian perdamaian ditandatangani oleh pihak yang bersangkutan merupakan kontrak yang mengikat secara hukum.

b. Mediasi

Berdasarkan *Black's Law Dictionary* dikatakan bahwa "Penyelesaian sengketa dengan penengahan adalah privat, resolusi perselisihan informal yang proses dimana suatu orang ketiga netral, penengah, bantuan, yang memperdebatkan peserta menjangkau suatu perjanjian." Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Selain pengertian diatas mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak yang tidak memihak atau tidak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan, dimana penyelesaian sengketa melalui proses

ini dibantu oleh pihak lain yang dikenal sebagai Mediator.

c. Arbitrase

Merupakan salah satu bentuk lain penyelesaian perkara atau sengketa diluar Peradilan. Oleh sebab itu dapat dipahami jika Arbitrase dalam beberapa hal sama sama mempunyai keuntungan dan kelemahan, selain itu proses penyelesaian melalui Arbitrase lebih memberikan kebebasan alternative penyelesaian, otonomi dan kerahasiaan kepada para pihak. Arbitrase telah diatur dalam sebuah aturan hukum yaitu Undang Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

3. Kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK

a. Kendala Peraturan

Antara konsep dengan realita sering kali tidak sejalan. Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diharapkan menjadi penolong bagi konsumen pencari keadilan dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini tidak sesuai seperti yang diharapkan, yaitu penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan murah. Disamping adanya beberapa pasal tidak konsistens pada dalam UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal lainnya seperti yang sudah diutrakan diatas..

Di dalam pasal 56 ayat (2)

UUPK yang menyatakan :

" Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut."

Hal ini masih membuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, setelah putusan BPSK diberitahukan.¹⁶ Keberadaan BPSK yang diharapkan dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan karena putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan, tetapi dalam implementasinya mengalami berbagai hambatan. Titik lemah dari lembaga BPSK adalah, putusan BPSK masih dimungkinkan untuk diajukan keberatan ke pengadilan negeri oleh pihak yang tidak puas. Hal inilah yang menjadi hambatan dan pertentangan dalam implementasinya. Ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK dengan jelas menyebutkan putusan Majelis BPSK adalah final dan mengikat, dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan upaya banding. Sehingga beberapa pasal di BPSK perlu direvisi kembali untuk kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

b. Kendala Pembinaan dan Pengawasan

Pertimbangan dibentuknya UUPK, anatara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai.

Selain itu dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung pertumbuhannya dunia usaha sehingga banyak menghasilkan beraneka barang dan atau jasa. Semakin terbukanya pasar nasional

sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi tersebut. Konsumen harus tetap memperoleh jaminan kesejahteraan, serta kepastian akan mutu, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. UUPK meletakkan tanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen kepada pemerintah yang dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis yang terkait yang meliputi Lembaga Badan POM, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Departemen Perhubungan, Departemen Kesehatan.

Keterlibatan pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan konsumen didasarkan pada amanat oleh Pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk mensejahterakan rakyatnya. Amanat ini dijabarkan dalam Pasal 33 UUD 1945.. Sehubungan dengan ketentuan Pasal 29 UUPK, dalam penjelasannya dinyatakan faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran haknya masih rendah, terutama dalam hal pendidikan. Oleh karena itu UUPK menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga LPKSM serta LSM lainnya yang dibentuk untuk melindungi konsumen intuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan.

c. Kendala Kurangnya Sosialisasi dan Rendahnya Tingkat Kesadaran Hukum Konsumen.

Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para

konsumen untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena kurangnya sosialisasi, baik sebelum diundangkan maupun setelah diundangkannya UUPK. Banyak konsumen korban yang enggan melakukan tindakan hukum, dan ternyata bukan warga masyarakat biasa saja bahkan mahasiswa, sarjana (S1), bahkan S2 juga banyak yang belum mengetahui tentang adanya peraturan Undang Undang Perlindungan Konsumen. Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya kesadaran budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut sehingga mempengaruhi sikap dan perilaku.

Masyarakat Indonesia sangat kuat dalam mempertahankan nilai-nilai harmoni diantara mereka hal ini berpengaruh terhadap tindakan hukumnya.

Berbeda dengan masyarakat konsumen di Amerika, mereka sangat suka berperkara. Masyarakat Indonesia sangat menghindari berperkara di pengadilan selain menjadi "aib" dan mengganggu harmoni kehidupan sesama warga. Sikap enggan mereka berperkara melalui pengadilan mempengaruhi sikap konsumen korban produk yang cacat sebagian besar mereka enggan berperkara di pengadilan dan juga melalui BPSK. Membayangkan konsumen korban produk dalam memperjuangkan hak-haknya harus berperkara melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase di BPSK, dan kemungkinan dilanjutkan di Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung artinya menunggu waktu

lama yang tidak pasti, proses berperkara yang berbelit membuat konsumen enggan memperjuangkan hak-haknya.

4. Putusan BPSK yang tidak memiliki kekuatan Eksekutorial

Suatu putusan badan peradilan tidak akan ada artinya, manakala tidak dapat dilaksanakan. Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum harus dijalankan. Oleh karena itu putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial. Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan adalah dengan adanya irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa"

Salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam UUPK adalah melalui Arbitrase. Namun jika para pihak tidak setuju dengan putusan arbitrase BPSK tersebut, UUPK masih membuka kemungkinannya untuk mengajukan upaya keberatan ke pengadilan.¹⁷ Dalam praktik sebagian besar putusan arbitrase BPSK yang mengharuskan produsen untuk memberikan ganti kerugian yang besar kepada konsumen korban tidak dilaksanakan, karena mereka membawa perkaranya ke pengadilan melalui jalur upaya keberatan, bahkan berlarut larut sampai ke Mahkamah Agung, sehingga efektivitas BPSK untuk melindungi kepentingan konsumen menjadi tidak terlaksana.

Hal ini disebabkan karena UUPK memberi pengaturan yang berbeda, tetapi tidak memberikan penjelasan, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK, dengan putusan arbitrase dalam UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang memerlukan penafsiran lebih lanjut.

D. Kesimpulan

Sesuai dengan pokok bahasan yang telah dilakukan, maka hasil kajian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa, aturan prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tertulis sudah memadai. Tetapi dalam implementasinya yang semula diharapkan dapat menjadi alat bagi perlindungan konsumen untuk memperoleh hak-haknya ternyata tidak sesuai dengan maksud dan tujuan dibentuknya UUPK ini. Tidak efektifnya putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang bersifat "final dan mengikat". Terdapat beberapa aturan dalam BPSK masih inkonsisten antara pasal yang satu dengan yang lainnya, dikarenakan UUPK masih memberikan upaya-upaya keberatan bagi pelaku usaha/produsen. Rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen, juga kebijakan-kebijakan pemerintah yang kurang berpihak kepada konsumen.

Dengan adanya kendala-kendala tersebut maka sebagai penguatan pasal-pasal dalam UUPK sebagai Undang Undang payung dapat merevisi pasal-pasal UU No 8 tahun 1999. Meningkatkan profesionalisme

anggota BPSK. Diperlukan Peran pengawasan dan sosialisasi hukum perlindungan konsumen kepada masyarakat luas, maupun melalui pendidikan sejak awal, yaitu melalui jenjang pendidikan formal dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*,; Edisi

Revisi Raja Grafindo, Jakarta.

Celena Tri. S.K 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Citra Aditya Bakti,

Bandung.

Yusuf Shofie, 2003, "*Perlindungan Konsumen dan Instrumen-*

Hukumnya" Citra Aditya

Bakti, Bandung.

Susanti A.Nugroho, 2015, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Prenadamedia Group,

cetakan ke -3, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Putusan

Putusan Pengadilan Negeri Tangerang No.30/Pid.B/1990/PN/Tng
Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

No.3138/K/Pdt/1994/PN.Jkt.Pst. Putusan Kasasi Mahkamah Agung No. 3138/K/Pdt/1994

Putusan Arbitrase BPSK