

## **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN & PRODUSEN DENGAN KELEMBAGAAN BPSK**

*Joni Ahmad, S.E., M.M*

**Dosen STEI Ar-Rachman**

### **ABSTRAK**

Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebabkan kondisi tidak seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha yang berpotensi besar dapat menimbulkan persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tersebut dimungkinkan diselesaikan diluar lembaga pengadilan. Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas peranan BPSK dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tersebut.

Dalam perannya untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, BPSK melaksanakan fungsinya dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase sesuai dengan tugas dan kewenangannya sebagaimana yang diatur pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Beberapa hambatan utama yang dihadapi oleh BPSK adalah faktor sumber daya manusia, walaupun secara pendidikan formal seluruh Anggota BPSK memiliki kualitas yang baik, akan tetapi secara teknis dan fungsional Anggota BPSK juga harus memiliki kualitas wawasan dalam pengetahuan dunia usaha praktis.

Disamping itu mereka juga harus memiliki kemampuan berinteraksi dalam bentuk konsolidasi dan berintegrasi dengan berbagai lembaga dan institusi, harus mampu membangun komunikasi yang selaras dan harmonis, agar dapat melancarkan tugas BPSK dalam proses penyelesaian sengketa diantara konsumen dengan pelaku usaha, yang melibatkan lembaga dan institusi lainnya tersebut.

**Keyword :***Peranan BPSK, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha*

#### **A. Persengketaan antara Konsumen dan Pelaku usaha (Produsen).**

Sengketa didalam dunia transaksi antara produsen dengan konsumen, merupakan sebuah kenyataan yang telah terjadi dari zaman ke zaman, bahkan disaat transaksi masih dalam bentuk barter antara barang dengan barang pun sengketa atau perselisihan diantara dua belah pihak sudah terjadi dalam berbagai kasus.

Secara umum kita sudah mengetahui bahwa hukum pasar yang melahirkan permintaan dan penawaran yang akan melahirkan suatu hubungan transaksional, akan memberikan dampak sebab akibat yang bersifat positif dan juga bersifat negatif. Dimana secara positif para pihak yakni produsen dan konsumen akan memperoleh kepuasan dan pemenuhan kebutuhannya, serta menciptakan sebuah kesepakatan atas suatu transaksi yang mengakomodir masing-masing keinginan, yang tentunya akan memberikan kepuasan bersama diantara para pihak, berupa terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen atas suatu barang atau jasa, serta terpenuhi pula harapan pihak produsen berupa terjualnya produk barang atau jasanya yang memberikan profitabilitas bagi dirinya.

Namun pertemuan dan transaksi dalam hukum pasar ini, yang mempertemukan antara produsen dengan konsumen ini tidak akan terus berjalan mulus sebagaimana yang dikehendaki oleh kedua belah pihak, akan tetapi bisa juga menimbulkan kendala yang dapat dialami oleh salah satu pihak atau bahkan bisa saja kedua belah pihak tersebut yang melahirkan sebuah persengketaan.

Dan hal inilah yang bisa menimbulkan kerumitan didalam penyelesaiannya, sebab para pihak akan menyatakan kebenarannya masing-masing. Dan penyelesaian sengketa tersebut tidak dapat secara otomatis mampu diselesaikan oleh para pihak, maka dibutuhkan pihak ketiga yang diharapkan dapat memberikan solusi penyelesaian sengketa diantara pihak produsen dengan konsumennya.

Pentingnya sebuah badan perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena dalam proses sampai hasil produksi barang atau jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Sistem perlindungan konsumen tidak dapat hanya memanfaatkan perangkat hukum nasional, akan tetapi juga butuh jaringan kerjasama antar negara.

Hal ini sangat penting mengingat pihak yang berkepentingan dalam era perdagangan bebas saat ini makin luas dan terbuka serta makin bervariasi, yaitu antar negara asosiasi produsen sejenis, antar kawasan ekonomi dan bahkan antar pihak-pihak yang mempunyai pengaruh untuk produk tertentu dalam rangka memperebutkan pasar.

Persengketaan diantara produsen dengan konsumen banyak menimbulkan dampak lain yang berakibat secara tidak langsung terhadap sirkulasi perekonomian, penegakan hukum, hak azazi warga negara dan bahkan sirkulasi bisnis perdagangan secara nasional dan juga perdagangan secara global.

## **B. Upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha**

Permasalahan sengketa diantara produsen dengan konsumen diatas banyak terjadi dinegara kita Indonesia khususnya diberbagai daerah, akhirnya hal ini juga menjadi salah satu penyebab rendahnya ranking iklim investasi kondusif di Negara kita yang dikeluarkan oleh Bank Dunia. Hal tersebut disebabkan para pengusaha dan pelaku usaha merasakan kesulitan dalam penyelesaian sengketa perdagangan, dan sengketa yang berhubungan dengan investasi mereka, yang ditimbulkan oleh konsumen nya.

Untuk itu pemerintah mengambil sebuah kebijakan dengan melahirkan undang-undang perlindungan konsumen yang juga mengakomodir penyelesaian sengketa konsumen dengan produsen tersebut, dengan melahirkan sebuah badan yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. Akan tetapi dikarenakan masih minimnya jumlah BPSK yang ada di seluruh Indonesia, maka permasalahan yang timbul dari sengketa-sengketa antara pelaku usaha dengan konsumennya, tidak mampu diselesaikan secara efektif dan secara efisien. Ditambahkan lagi masih kurangnya sosialisasi mengenai BPSK ditengah-tengah masyarakat dan para konsumen bahkan juga dikalangan pelaku usaha atau produsen barang dan jasa.

Untuk ini pemerintah masih harus memperkuat BPSK pada masa yang akan datang. Pemerintah harus memberikan perhatian untuk permasalahan teknis yang ada di BPSK seperti peningkatan anggaran, peningkatan SDM, dan pembangunan

infrastrukturnya. Hal lain juga disebabkan masih ada beberapa permasalahan BPSK yang masih perlu diperbaiki seperti ketidak-seragaman dalam penafsiran ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak ada konsistensi pada pasal-pasal dalam UU Perlindungan Konsumen, adanya pertentangan antara pasal satu dengan pasal lainnya, adanya konflik dengan aturan dalam perundang-undangan Arbitrase, serta tidak ada kejelasan tentang peran serta penyidik yang jelas.

### C. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh Kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dimana keanggotaan BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen dan unsur pelaku usaha atau produsen. Dimana lembaga BPSK bertugas untuk mempermudah, mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang menjalankan praktek usaha secara tidak benar dan merugikan konsumennya.

Dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha, sebagai bahan dan prinsip dasar penyelesaian di BPSK, sebagaimana yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, dalam beberapa poin yang meliputi :

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK adalah konsiliasi atau mediasi atau arbitrase
2. Hal diatas bukanlah berjenjang. Jika penyelesaian sengketa melalui konsiliasi tidak terdapat penyelesaian, maka akan diajukan penyelesaian dengan cara mediasi atau arbitrase
3. Bila para pihak sepakat memilih penyelesaian secara konsiliasi atau mediasi, maka Majelis BPSK berfungsi sebagai fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran, dan menerangkan isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar penyelesaian sengketa
4. Bila pihak bersengketa sepakat memilih penyelesaian secara arbitrase, maka

penyelesaian sepenuhnya diserahkan kepada Majelis BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi

5. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tanpa lawyer (pengacara), yang diutamakan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan
6. Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya dari pihak yang bersengketa dan waktu penyelesaiannya selambat-lambatnya 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK

Hal diatas merupakan prinsip kerja yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga pada Kementerian Perdagangan, yang menjadi acuan pelaksanaan penyelesaian sengketa oleh BPSK.

Perkembangan dunia usaha pada saat ini begitu cepat berubah menyesuaikan dengan perilaku konsumen, dan hal tersebut tidak lepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan, baik itu perdagangan barang maupun bisnis jasa, yang pada kenyataannya sangat mempengaruhi dunia perekonomian, yang memberikan dampak secara nasional maupun secara global dalam perekonomian internasional. Hal yang sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah semakin banyaknya permasalahan yang dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Dimana dalam kenyataannya kasus sengketa tersebut pada proses penyelesaiannya, diselesaikan oleh para pihak dengan melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan.

Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan yang tentunya berkaitan dengan masyarakat pengguna yang disebut dengan konsumen, yang secara umum adalah pihak yang menggunakan atau membeli serta memanfaatkan barang atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha, atau pihak yang menyediakan dan memberikan atau menjual barang dan jasa tersebut. Begitu pula dengan permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan, di

lapangan tidak jarang dijumpai adanya perdebatan atau keributan bahkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha.

Tidak sedikit juga sengketa-sengketa itu kemudian diselesaikan di pengadilan. Eksistensi pelaku bisnis untuk menjadi yang terbaik dikalangan dunia usaha telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka untuk jangka waktu tertentu sebenarnya persaingan antar pelaku usaha tersebut tidak selalu berakibat positif bagi konsumen. Persaingan yang sehat antar pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang atau jasa yang mereka jual, serta didukung pelayanan yang jujur, baik serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen.

Berbeda jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen. Maka atas dasar untuk memberikan perlindungan atau proteksi kepada para konsumen, maka dilahirkanlah oleh pemerintah sebuah undang-undang yakni UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa diantara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen di luar pengadilan, yang mana lembaga tersebut disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Pembentukan BPSK ini dilatarbelakangi dengan adanya tuntutan globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang atau jasa, yang melintasi batas-batas willyah suatu Negara. Untuk mengatur kelembagaan BPSK tersebut telah dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan seperti Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK. Lalu ada juga Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Fungsi Dan Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Surat Keputusan Menteri

Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sesuai Pasal 45 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa 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 jalur diluar pengadilan.

Untuk jalur pengadilan pengertiannya adalah pengadilan umum. Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen jalur luar pengadilan dilaksanakan di dalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) UU No.8 Tahun 1999, yaitu bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Dan inilah yang dimaksud bahwa fungsi dan peranan BPSK adalah sebagai lembaga yang diharapkan oleh pemerintah dapat memberikan SOLUSI AWAL atau SOLUSI DINI dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan produsen atau pelaku usaha.

#### **D. Peranan BPSK dalam penyelesaian persengketaan**

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam praktek-praktek perdagangan, baik disaat proses perdagangan sedang berlangsung maupun setelah proses perdagangan terjadi, banyak ditemui adanya suatu pelanggaran-pelanggaran terhadap hak konsumen selaku pengguna barang atau jasa, yang disebabkan oleh terjadinya praktek pelanggaran dari para pelaku usaha ketika menawarkan dan menjualkan

produknya kepada konsumen. Proses nya bisa saja disaat konsumen berminat atas suatu barang atau jasa, sampai pada akhirnya mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut, akan tetapi realisasi jaminan terhadap produk dari produsen yang meliputi barang atau jasa tersebut, tidak sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak, sehingga menimbulkan sengketa dan tuntutan secara hukum.

Dan permasalahan pun juga bisa terjadi terhadap produsen yang disebabkan oleh konsumen yang tidak konsisten atas kesepakatan transaksi yang diberikan oleh produsen, yang menyebabkan produsen merasa dirugikan oleh konsumennya. Ada banyak contoh kasus yang telah terjadi ditengah-tengah masyarakat, seperti terjadi kenaikan tarif listrik oleh PLN secara sepikak yang dipandang membebani masyarakat. Kenaikan tersebut mengakibatkan gejolak antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsumen, Lalu masyarakat akan melakukan komparasi antara tarif yang tinggi dengan mutu pelayanan PLN yang tidak sesuai dengan biaya yang dibayarkan oleh masyarakat selaku konsumen. Sehingga lahirlah tuntutan konsumen terhadap PLN yang menimbulkan sengketa antara produsen dan konsumen.

Ada juga kasus-kasus dalam transaksi didunia properti yang berkaitan dengan developer atau pengembang properti seperti pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh Pelaku Usaha, berupa kualitas bangunan yang tidak sesuai dengan promosi yang ditawarkan pengembang, atau luas lahan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh developer, hal tersebut tentunya akan menimbulkan sengketa para pihak, yang dapat mengancam kondisifitas sirkulasi perdagangan dan perekonomian. Dan ada banyak lagi kasus sengketa perdagangan yang ditimbulkan oleh ketidak sepakatan diantara para produsen dengan konsumennya, yang mana masing-masing pihak merasa dirugikan dan menuntut agar dilakukan penyelesaian yang memberikan solusi yang diharapkan.

Melalui kasus-kasus di atas dapat dipahami bahwa keberadaan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai badan yang dibentuk secara khusus oleh pemerintah dalam rangka membantu masyarakat untuk penyelesaian persoalan-persoalan tentang sengketa konsumen, harus lebih diketahui oleh masyarakat secara luas, agar masyarakat memiliki gambaran bagaimana menyelesaikan suatu persoalan dalam transaksi perdagangan, jika mereka selaku

konsumen menghadapi kekecewaan atau ketidakpuasan atau bahkan penipuan dari pelaku usaha atas barang atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen, dengan membayarkan sejumlah uang, sehingga konsumen tidak mengalami banyak kerugian dari transaksi yang bermasalah tersebut.

Melihat kenyataan saat ini terhadap berbagai kasus sengketa yang terjadi diantara konsumen dengan pelaku usaha yang telah memperjual belikan barang atau jasa kepada penggunanya, dan dimana konsumen mengalami kekecewaan dan merasa dirugikan atas transaksi tersebut, dan akhirnya mereka memilih jalur penyelesaian melalui lembaga BPSK. Dan ada berbagai macam pengaduan yang masuk ke BPSK oleh konsumen, ada yang bersifat konsultasi, dan banyak juga yang pengaduannya tersebut selanjutnya bersifat permohonan penyelesaian sengketa melalui sidang BPSK.

Dari sengketa yang ada ketika para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian sengketanya melalui jalur di luar peradilan yaitu BPSK, maka BPSK menjadi sebuah solusi penyelesaian hukum yang bersifat dini, dengan demikian pihak yang bersengketa yang memilih cara penyelesaian musyawarah mufakat dengan jalan difasilitasi oleh BPSK dan tentunya semua cara penyelesaiannya itu akan ditentukan oleh tim di BPSK, yaitu dengan metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase yang merupakan metode penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan terutama Undang-undang Perlindungan Konsumen serta harus berdasarkan dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut. Menurut UU No.8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga yang bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi, mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase bagi para pihak yang bersengketa.

Dengan melalui metode mediasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.

Atau penyelesaian sengketa melalui metode arbitrase yaitu dalam penyelesaian

sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsiliasi. Dalam metode arbitrase, Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Dalam metode ini keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa, sepenuhnya menjadi wewenang majelis. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui metode konsiliasi, didalam penyelesaian sengketa melalui cara ini, majelis akan berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa dengan cara konsultatif terhadap masing-masing pihak. Dan melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator yang pasif. Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

Pemilihan metode penyelesaian sengketa dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh keputusan atau kesepakatan bersama, untuk menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen, dengan kesepakatan yang akan dituangkan kedalam sebuah perjanjian tertulis, yang harus ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sebagai bukti untuk pembuatan berita acara oleh panitera Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tetaplah didasarkan kepada menghormati perjanjian awal dari para pihak, sebagai dasar dan pertimbangan pengambilan keputusan Majelis. Dan untuk Proses penyelesaian sengketa di BPSK haruslah disesuaikan dengan kaidah atau peraturan perundang-undangan yang ada. Sementara peranan dari majelis yang didasari oleh peraturan dan metodologi penyelesaian dalam berbagai cara seperti bersifat pasif ketika menjadi konsiliator, atau bersifat aktif ketika menjadi mediator atau arbitor dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, adalah sesuai dengan aturan pelaksanaan BPSK dalam keputusan menteri, yang menetapkan bahwa majelis BPSK sebagai konsiliator hanya menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen, jika ada pertanyaan dari kedua belah pihak yang mempertanyakan hal-hal yang berhubungan dengan peraturan dibidang perlindungan konsumen. Dan majelis BPSK menjadi

pendukung, ketika para pihak yang bersengketa dapat saling berkomunikasi untuk menyelesaikan sengketa mereka.

Sedangkan peran mediator dan arbiter lebih bersifat aktif selama proses penyelesaian sengketa, seperti mendamaikan dengan memberi penjelasan, saran dan anjuran pada para pihak. Sehingga mendukung terwujudnya perdamaian atas sengketa yang terjadi, walaupun dalam arbitrase belum tentu menghasilkan perdamaian diantara para pihak, karena bisa saja kemudian para pihak yang merasa belum sepakat dalam penyelesaian sengketa tersebut melanjutkan kepada proses melalui pengadilan umum.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, juga dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi lebih banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi ditengah-tengah sengketa transaksi diantara mereka.

Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan yang menyelesaikan sengketa mereka.

Akan tetapi secara sistem dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK tetaplah merupakan solusi cerdas yang di buat oleh pemerintah, dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen yang selama ini cukup banyak dirugikan pihak produsen, khususnya dalam pemberian produk yang berupa barang atau jasa, dengan berbagai klausula baku yang tidak dijalankan secara benar oleh produsen. BPSK menjadi lembaga pemberi solusi yang sangat bermanfaat dan dapat mengantisipasi secara dini atas suatu persengketaan diantara pihak konsumen dengan produsennya. Sehingga mampu memberikan sebuah upaya penyelesaian diluar proses hukum formal di pengadilan.

Dengan penyelesaian sengketa oleh BPSK, dapat memberikan efisiensi waktu dan efektifitas kesepakatan diantara kedua belah pihak yang bersengketa, dengan proses yang lebih komunikatif dengan asas musyawarah mufakat.

Sebagai penutup tulisan ini, penulis menyarankan agar BPSK atau para anggota majelis yang tergabung didalam BPSK, haruslah diwakili oleh SDM yang

berkualitas dengan tingkat wawasan dan pengetahuan serta keahlian yang baik, memiliki pengalaman yang luas atas berbagai hal, dan tentunya juga mempunyai kepribadian atau personaliti yang santun, fleksibel dan komunikatif. Memiliki profesionalitas, integritas serta moralitas yang tinggi, sebab tugas dan tanggung jawab yang dibebankan serta diamanahkan kepada majelis BPSK merupakan sebuah tugas mulia yang cukup berat.

Apalagi yang mereka hadapi adalah para pihak yang bersengketa dan memiliki ekspektasi yang besar untuk mendapatkan solusi penyelesaian atas berbagai masalah yang mereka hadapi. BPSK disamping sebagai badan resmi yang menjadi mediator antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, juga adalah merupakan pemberi solusi, pemberi masukan dan nasehat yang bersifat konstruktif dan bahkan harus mampu memposisikan dirinya sebagai advisor atau penasehat yang bisa memberikan inspirasi kepada para konsumen dan produsen, untuk mencapai penyelesaian sengketa secara dini diawal perselisihan, sebelum memasuki peradilan perdata pada jalur pengadilan.

Untuk itu keberadaan BPSK janganlah hanya bersifat formalitas tanpa kualitas, akan tetapi hendaknya menjadi sebuah lembaga penyelesaian masalah yang sangat bermanfaat bagi perlindungan konsumen dan mampu memposisikan keberadaannya sebagai partner bagi produsen. Sehingga tingkat persengketaan yang BPSK hadapi semakin kedepan menjadi semakin berkurang, dan para pihak yakni dalam hal ini adalah para konsumen dan para pelaku usaha atau produsen, semakin mampu menjalankan sirkulasi transaksi secara adil dan bertanggung jawab berdasarkan kesepakatan baku yang dapat mereka jalankan secara konsisten dan saling menguntungkan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

Setiawan, Produsen atau Konsumen: Siapa Dilindungi Hukum, (Jakarta, 27 Juni 1992).

Gunawan Wijaya Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, (Bandung: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000).

Husni Syawali, dkk, Hukum perlindungan Konsumen, (Bandung: Penerbit Maju

Mundur, 2000). Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Fungsi Dan Peranan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.