

EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dedi Aswandi, Marilang, Nurjannah
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
Email : dediaswandy97@gmail.com

Abstrak

Pokok masalah penelitian ini adalah Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen. Jenis penenelitian ini tergolong normatif-empiris dengan pendekatan penelitian perundang-undangan dengan tehnik pengolahan data dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun sumber data penelitian ini adalah sumber data primer yaitu wawancara dan observasi dan sumber data sekunder yaitu referensi buku dan internet. Hasil penelitian ini menunjukkan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen sudah cukup efektif dan menjadi wadah yang efisien untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dikarenakan prinsip yang digunakan yakni Asas peradilan cepat, sederhana dan biaya ringan dan menurut data yang diperoleh sebanyak 27 kasus yang masuk ke BPSK, 13 Kasus yang telah selesai ditahap mediasi dan 4 kasus pada tahap konsiliasi, selebihnya 10 kasus yang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Adapun factor penghambat penyelesaian sengketa konsumen di BPSK antara lain:1. Salah satu pihak tidak hadir,2. Pelaku usaha yang merasa besar, 3. Permasalahan saran dan prasarana.

Kata Kunci : Efektivitas; Konsumen; Sengketa

Abstract

The subject of this research is the Effectiveness of the Consumer Dispute Resolution Board in the resolution of consumer disputes. This type of research is classified as normative-empirical with statutory research approaches using data processing techniques using qualitative methods. The source of this research data is the primary data source, namely interviews and observations and secondary data sources, namely books and internet references. The results of this study indicate that the role of BPSK in resolving consumer disputes is quite effective and has become an efficient container for resolving disputes between consumers and business actors due to the principle used, namely the principle of quick, simple and low cost judiciary and according to the data obtained as many as 27 cases entered to BPSK, 13 cases that have been completed at the mediation stage and 4 cases at the conciliation stage, the remaining 10 cases that filed objections to the District Court. As for the factors inhibiting the resolution of consumer disputes at BPSK, among others: 1 One party was absent, 2. Business actors who feel great, 3. Problems with advice and infrastructure.

Keywords: Effectiveness; Consumer; Dispute

Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal itu tentu saja akan merugikan konsumen.

Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat memberikan kedudukan hukum yang seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut cukup beralasan karena selama ini kedudukan konsumen yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.¹

Kerugian-kerugian yang dialami konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.²

Konsumen menjadi sasaran aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang terkadang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen, adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.³ Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, meningkatkan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha produsen, karena keberadaan produsen merupakan sesuatu yang esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen, sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen yang menjadi lemah. Di samping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, produsen juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen tersebut.

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan, sehingga perlu melengkapi ketentuan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen yang sudah ada. Hal ini perlu dilakukan dengan pertimbangan yang matang, dan tidak cukup hanya mencontoh undang-undang negara lain yang dianggap berhasil dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, karena keberhasilan Undang-undang di negara lain belum tentu mencapai keberhasilan yang sama di Indonesia.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap saat diusahakan untuk menyelesaikan damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen ini.

¹Safriani, Andi. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSAINGAN USAHA INDUSTRI JASA PENERBANGAN." *Jurisprudentie: Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum* 3.1 (2016): 1-9.

²Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok:Rajawali Pers,2013), h.1.

³Suriangka, Andi. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYALURAN OBAT KERAS DAFTAR G OLEH BADAN POM DI MAKASSAR." *Jurisprudentie: Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum* 4.2 (2017): 24-36.

Dalam praktik pelaksanaan proses transaksi atau jual beli, tak sedikit konsumen yang mengalami kecurangan atau ketidakadilan. Walaupun itu dari produk yang sudah kedaluwarsa atau produk yang rusak, bahkan cacat sehingga tidak layak pakai. Kini kapan saja mengalaminya, konsumen bias mengajukan gugatan untuk mendapatkan keadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya tiga jalur penyelesaian yang dapat melalui:

1. Peradilan ;
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
3. Pranata Aternatif Penyelesaian Sengketa dan/ atau Arbitrase sebagai mana diatur dalam Undang-undang No.30 tahun1999.

Berdasar dari Undang-Undang Perlindungan konsumen bahwa ada tiga jalur proses penyelesaian perkara melalui tiga jalur diatas, Maka dari itu, penulis akan mengangkat proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di tiap-tiap Daerah tingkat II, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang serta penyelesaian sengketa oleh BPSK (seperti yang telah disinggung di atas) dapat kita temui secara khusus dalam Bab XI, yang dimulai dari Pasal 49 sampai 58 Undang-undang Perlindungan Konsumen.⁴

Meskipun kewajiban untuk melindungi konsumen telah diatur dalam hukum dan perundang-undangan, akan tetapi pelaksanaannya dalam masyarakat, masih banyak kasus yang merugikan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar dari tahun 2010-2015 yaitu sebanyak 166 kasus. Salah satu kasusnya yaitu sengketa antara Rina Maryana M, SH.,MH dengan PT. Dyata Triputra yang terjadi pada tahun 2015 perihal penggantian unit baru sepeda motor Honda Beat CW eSP, pada tanggal 15 januari 2015 Rina Maryam M, SH.,MH membeli satu unit motor Honda beat, setelah 1 tahun pemakaian motor mulai bermasalah seperti boros bensin, stater tangannya rusak, mogok dan oli cepat habis. Kemudian Rina Maryana M, SH.,MH melaporkan ke PT. Dyata tempat dia membeli motor. Salah satu mekanik PT. Dyata berusaha memperbaiki motor tersebut, akan tetapi mekanik tersebut tidak bisa memperbaiki motor tersebut dan menyatakan motor tersebut cacat pabrik. Oleh karena hal tersebut Rina Maryana M, SH.,MH sebagai konsumen merasa sangat dirugikan sehingga melaporkannya ke BPSK Makassar pada tanggal 27 april 2015. Permasalahan tersebut diselesaikan melalui proses konsiliasi (Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar, tanggal 20 januari 2015).

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur dan dibantu oleh seorang panitera. Menurut ketentuan dalam pasal 54 ayat(4) Undang-undang Perlindungan Konsumen, ketentuan teknis dari pelaksanaan tugas dan majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen akan diatur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Yang jelas BPSK diwajibkan menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam waktu 21 (dua puluh satu hari) terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Dengan adanya BPSK ini, maka asas peradilan cepat dan biaya ringan dapat terwujud. Yang dimaksud dengan sederhana adalah

⁴Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2002) h .76

cara yang jelas mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, sedangkan kata cepat merujuk pada jalannya peradilan dan biaya ringan maksudnya supaya dapat dipikul oleh rakyat.⁵

Lembaga penyelesaian diluar pengadilan, yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Sifat penyelesaian sengketa yang cepat dan murah, yang memang dibutuhkan oleh konsumen, terutama konsumen perorangan tampaknya sudah cukup terakomodasi dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.⁶

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif-empiris, yang dilaksanakan untuk mengumpulkan sejumlah data meliputi bahan pustaka yang bersumber dari undang-undang, keputusan menteri, buku-buku, telaah terhadap dokumen perkara serta putusan-putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar yang berkaitan dengan efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, juga diikuti observasi di BPSK Makassar dan wawancara dengan kepala bidang perlindungan konsumen dan majelis BPSK Makassar. Bagian ini memiliki dua perspektif, yaitu pendekatan yuridis normatif dan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literature-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan yuridis sosiologis artinya suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata BPSK Makassar atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, yang kemudian menuju pada identifikasi dan akhirnya menuju pada penyelesaian.

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Makassar, Jl.Rappocini Raya No.192, Bua Kana, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222. Dengan pertimbangan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha.

Pada bagian ini dikemukakan teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan. Dalam penelitian kuantitatif, perlu ditegaskan lebih lanjut tentang model penyajian data seperti penyajian dalam bentuk tabel atau grafik dan memastikan penggunaan analisis statistiknya. Jika penelitian kualitatif, perlu ditegaskan teknik analisis dan interpretasi data yang digunakan.⁷

Pengolahan data dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat penelitian kualitatif untuk menemukan yang di inginkan oleh peneliti. Pengolahan data yang ada selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk konsep yang dapat mendukung objek pembahasan. Analisis data dapat dilakukan sepanjang proses penelitian dengan menggunakan teknik analisis yaitu, Reduksi Data (*Data Reduction*) Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, dan ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Penyajian Data (*Data Display*) Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh

⁵ Sudikto Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberti Yogyakarta, 2009).h.36

⁶ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT RadjaGrafindo Persada, 2002), h.78.

⁷ Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Laporan Penelitian*, h 20.

permasalahan penelitian dipilih antara yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan, lalu dikelompokkan kemudian diberi batasan masalah. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, maupun matrik, grafik, jaringan dan bagan.

Hasil dan Pembahasan

A. Efektifitas BPSK (*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*) dalam penyelesaian Sengketa Konsumen

Bahwa menurut undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah mememuat sejumlah pergeseran kewenangan dari provinsi ke kabupaten /kota, atau sebaliknya. Salah satunya tentang perpindahan kewenangan penganggaran BPSK dari kabupaten/kota berpindah keprovinsi. Aturan didalam Undang-Undang pemerintah daerah ini berberda dengan UUPK yang membebaskan alokasi penganggarnya ke kabupaten/kota. Akibat pergeseran kewenangan ketingkat provinsi ini, BPSK sekarang hanya dapat dibentuk atas usul gubernur denga pernyataan kesanggupan pendanaanya melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) provinsi. Ternyata tidak semua provinsi punya kesiapan terkait pendanaan ini. Bahkan diketahui sejumlah provinsi belum siap, sekalipun BPSK di provinsi itu sudah terlanjur berdiri (sebelum berlaku Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014).

Bahwa Menurut Kasubag Perdagangan BPSK “Akil/57 Tahun

”Disini baik pusat maupun daerah dalam hal tertentu masih setengah hati dalam menerima dan mengoptimalkan peran BPSK Kota Makassar,hal ini tampak dan minimnya fasilitas,sarana maupun anggaran guna membantu operasionalisasi BPSK Kota Makassar, dibeberapa kota bahkan angaran yang disediakan dari APBD Kabupaten atau Kota jauh dari standar kewajaran sehingga menyebabkan operasionalisasi BPSK Kota Makassar merasa terseok-seok bukan hanya itu bahkan BPSK Kota Makassar sempat vacuum pada Tahun 2017.⁸

Bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 7 ayat 1 yang berbunyi:

“sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 dan Pasal 6 wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh sekretariat BPSK”

Menurut keputusan menteri tersebut, bahwa mekanisme BPSK dari segi waktu yang diberikan telah mengimplementasikan dari Asas peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan. Berbeda halnya jika sengketa diselesaikan di Pengadilan negeri yang bisa memakan waktu berbulan-bulan untuk proses penyelesaiannya.

Selain itu terdapat hal lain yang menjadi parameter efektivitas BPSK Kota Makassar yakni pada kesadaran masyarakat kota Makassar mengetahui terkait keberadaan BPSK. Pertama, kesadaran hukum masyarakat terhadap hukum perlindungan kosumen dapat tercipta apabila masyarakat mengetahui dan memahami secara baik berkaitan dengan apa itu hukum perlindungan konsumen, lembaga-lembaga apa yang terkait dengan penegakan hukum tersebut, serta apa peran dan fungsi lembaga tersebut. Kudua, setelah masyarakat mengetahui dan memahami aturan hukumnya, masyarakat dapat menilai sendiri potensi sengketa yang akan ditimbulkan, apakah perilaku tersebut dapat menimbulkan akibat hukum atau tidak, apa dampak perbuatan tersebut. Ketiga, masyarakat dapat mematuhi aturan tersebut, serta langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh apabila terjadi sengketa. Keempat, hal-hal tersebut diatas dapat terjadi apabila didukung dengan adanya sosialisasi yang memadai oleh lembaga hukum terkait.

⁸ Akil/57 Tahun,Kasubag Perdagangan,Wawancara,(Makassar:BPSK)pada tanggal 3 mei 2019

**Data Kasus yang Masuk
di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Makassar
2018**

Tahun	Kasus Yang masuk		Total kasus	Kasus yang selesai			Kasus yang diajukan keberatan	Total kasus
	Barang	jasa		Konsiliasi	Mediasi	arbitrase	Pengadilan negeri	
2018	5	22	27	4	13		10	27

Sumber data : BPSK Kota Makassar

Keterangan

- Barang (makanan, Obat-obatan & SPBU)
- Jasa (PLN, Finance/Koperasi, Telekomunikasi)

Bahwa berdasarkan fakta yang telah didapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber Bapak Amin selaku majelis pada lembaga Badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Makassar diperoleh data sebagai berikut. Pada tahun 2017 BPSK Kota Makassar mengalami ke Vacuman sehingga tidak ada data yang masuk ke BPSK.

Pada tahun 2018 sebanyak 27 gugatan yang masuk ke BPSK Kota Makassar, dengan rincian dua kasus jenis (barang) makanan, obat-obatan & kosmetik, satu untuk jenis (barang) SPBU dan untuk jenis (jasa) terdiri dari empat untuk jasa PLN, lima belas untuk jenis jasa finance, satu kasus jenis jasa telekomunikasi, dan untuk proses penyelesaiannya terdiri dari 4 Kasus yang terselesaikan melalui jalur Konsiliasi, 13 jalur diselesaikan ditahap mediasi dan selebihnya sebanyak 10 kasus dilanjutkan ke tahap Pengadilan.

Dari ketiga proses penyelesaian diatas, dari hasil wawancara kami dengan narasumber Bapak Muhammad Amin/55 Tahun (majelis BPSK Kota Makassar) dan Bapak Akil/57 Tahun (Kasubag Perdagangan BPSK Kota Makassar) menuturkan bahwa dari ketiga tahapan diatas terdapat Persamaan misalnya penyelesaian melalui jalur konsiliasi dengan mediasi, dimana pelaku usaha dan konsumen yang berperan aktif dan mediator /konsilitator nya sebatas mengarahkan dari pelaku usaha dan konsumen (mewadahi)/namun terdapat pula perbedaan pada proses konsiliasi, konsiliatornya berperan pasif sedangkan pada jalur mediasi, mediatornya bersifat aktif karena memberikan penawaran untuk jalan penyelesaiannya.

Faktor susah tercapainya penyelesaian dengan jalan mediasi dan konsiliasi dikarenakan karena pelaku usaha yang merasa besar. Menurut beliau kebanyakan dari pelaku usaha ingin menempuh jalur pengadilan dikarenakan mereka merasa besar, memiliki backingan sedangkan menurut pak amin bahwa sanya jika menempuh jalur litigasi (pengadilan) membutuhkan biaya yang sangat besar berbeda dengan menempuh jalur BPSK yang tidak perlu membutuhkan biaya. Kalau didaerah jawa proses penyelesaian dengan menggunakan cara rekonsiliasi dan mediaasi dirasa efektif namun berbeda halnya dengan yang terjadi dikota Makassar, proses dengan cara konsiliasi dan mediasi masih kurang mendapat titik temu dari kedua belah pihak dikarenakan masing-masing pihak ingin menang untuk penyelesaian sengketa yang digugatnya.

B. Faktor-Faktor Penghambat BPSK dalam Penyelesaian sengketa Konsumen.

Menurut penuturan narasumber, Muhammad Amin/55 Tahun (Majelis BPSK Kota Makassar) bahwa factor-faktor penghambat BPSK Kota Makassar dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

1. Salah satu pihak tidak hadir

Kesepakatan para pihak merupakan salah satu syarat agar penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat terlaksana, sementara jika salah satu pihak tidak hadir, maka otomatis tidak diperoleh kesepakatan. dan untuk mendapatkan putusan inkra pada jalur non-litigasi (konsiliasi, mediasi, arbitrase) maka dibutuhkan kesepakatan dari pra pihak.

2. Pelaku usaha merasa besar

Salah satu penghambat dari penyelesaian sengketa Konsumen yang ada di BPSK adalah karakter dari pelaku usaha yang merasa besar atau dalam hal ini merasa memiliki backingan untuk bisa menempuh jalur Pengadilan.

3. Permasalahan sarana & prasarana

Bahwa Menurut Kasubag Perdagangan BPSK “Akil/57 Tahun

”Disini baik pusat maupun daerah dalam hal tertentu masih setengah hati dalam menerima dan mengoptimalkan peran BPSK Kota Makassar, hal ini tampak dan minimnya fasilitas, sarana maupun anggaran guna membantu operasionalisasi BPSK Kota Makassar, di beberapa kota bahkan anggaran yang disediakan dari APBD Kabupaten atau Kota jauh dari standar kewajaran sehingga menyebabkan operasionalisasi BPSK Kota Makassar merasa terseok-seok bukan hanya itu bahkan BPSK Kota Makassar sempat vacuum pada Tahun 2017.⁹

4. Regulasi yang tidak lengkap dan membingungkan serta membatas

Kelemahan pada peraturan perundang-undangan yang mengatur BPSK dapat disebut sebagai sumber utama penyebab hambatan operasionalisasi BPSK Kota Makassar. Secara tidak langsung pembahasan berbagai hambatan yang dihadapi BPSK Kota Makassar ini semuanya mengacu atau setidaknya menyinggung berbagai ketentuan dalam UUPK beserta peraturan pelaksanaannya. Kelemahan UUPK UU No. 8 Tahun 1999 beserta peraturan pelaksanaannya terdapat kelemahan Undang-undang perlindungan konsumen beserta peraturannya yang memengaruhi kinerja BPSK, Terdapat beberapa ketentuan kontradiktif contohnya pasal 54 ayat 3 UUPK yang mengatur bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat artinya tidak dimungkinkan adanya upaya hukum apapun terhadap putusan BPSK namun dalam pasal 56 ayat 2 BPSK UUPK diatur bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap keputusan BPSK ke Pengadilan Negeri artinya keputusan BPSK Tidak bersifat final. Bahkan dalam pasal 58 ayat 2 UUPK semakin di per tegas lagi ketidak finalan Putusan BPSK karena terhadap putusan pengadilan Negeri atas keberatan Putusan BPSK, para pihak masih dapat mengajukan kassasi ke Mahkamah Agung dan menurut pernyataan dari Muhammad amin selaku majelis di BPSK mengatakan bahwa selain itu terdapat perbedaan antara vaksin Undang-Undang BPSK dengan peraturan menteri yang dimana peraturan menteri peraturannya tidak dapat dilaksanakan secara berjenjang namun pada undang-undang tidak melarang Karena proses penyelesaiannya alternative(pilihan). Belum adanya pedoman operasional yang lengkap dan jelas yang membuat pelaksanaan BPSK menafsirkan UUPK dan peraturan pelaksanaannya sesuai dengan pemahamannya dan keterbatasannya dilapangan BPSK seringkali justru menemukan pemecahannya setelah melakukan kesalahan dalam penyelesaian kasus, hal

⁹ Aqil, 57 Tahun, *Wawancara*, Kasubag Perdagangan BPSK, (Makassar: BPSK, 2019) pada tanggal 5 mei 2019

senada juga dituturkan oleh Bapak Muhammad Amin yakni Didalam satu norma dengan norma yang lain tidak saling menguatkan disatu sisi ada yang menguatkan dan sisi lain ada yang melemahkan.

Kesimpulan

Sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam menyelesaikan perkara konsumen di Kota Makassar sudah efektif dengan beberapa fakta yang telah ditemukan penulis diantaranya :
 - a. Menurut regulasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait mekanisme BPSK membagi dalam beberapa tahap penyelesaian sengketa diantaranya melalui tahap mediasi, konsiliasi, dan arbitrase dan dari hasil data yang penulis peroleh, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa konsumen dan pelaku usaha lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur Non-litigasi(BPSK) Makassar.
 - b. Dari data yang ditemukan dilapangan pada tahun 2018 sebanyak 27 Kasus yang masuk ke BPSK terdiri dari kasus yang diselesaikan pada proses Konsiliasi sebanyak 4 kasus, 13 Kasus pada proses mediasi Total 17 Kasus yang telah terselesaikan Pada jalur nonlitigasi (Alternatif) di BPSK Kota Makassar, dan yang mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri sebanyak 10 Kasus Total untuk keseleruhan 27 Kasus. Artinya bahwa BPSK Kota Makassar sebagai wadah untuk menyelesaikan sengketa konsumen masih menjadi tempat yang dipercaya dan berjalan efektif untuk konsumen dan pelaku usaha.
 - c. Dari segi waktu penyelesaian yang diamanahkan oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwanya BPSK diberikan batasan waktu untuk memutuskan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang diserahkan kepadanya dalam waktu 21 hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.
2. Adapun Faktor Penghambat yang seringkali dihadapi oleh BPSK Kota Makassar adalah :
 - a. Salah satu pihak tidak hadir”dimana salah satu factor ini menjadi factor yang sangat seringkali terjadi menurut hasil wawancara penulis.
 - b. Pelaku usaha merasa besar” mengapa banyak pelaku usaha yang ingin menempuh jalur pengadilan hal ini dikarenakan pelaku usaha yang merasa besar/memiliki uang untuk melanjutkan ke proses persidangan dan yakin bahwa pelaku usaha memiliki backingan sehingga dapat menang pada saat menempuh jalur pengadilan.
 - c. Permasalahan sarana dan prasarana “Bahwa Menurut Kasubag Perdagangan BPSK “Akil”Disini baik pusat maupun daerah dalam hal tertentu masih setengah hati dalam menerima dan mengoptimalkan peran BPSK Kota Makassar, hal ini tampak dan minimnya fasilitas sarana maupun anggaran guna membantu operasionalisasi BPSK Kota Makassar.

Daftar Pustaka

A. Buku

- Abdul Kadir, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2012.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Depok, Rajawali Pers, 2013.
- CelinaTri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Marilang. *Hukum Perikatan*. Makassar: Alauddin University Press, 2013.

B. Jurnal

- St. Nurjannah, “Penguasaan Produksi Melalui Integrasi Vertikal (Ditinjau dari UU No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat)”, *Jurisprudentie*, Vol 4, No. 1 (2017), hlm. 2. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Jurisprudentie/article/view/3618/3315> (Diakses 1 Januari 2019)

C. Referensi Perundang-Undangan

- Republik Indonesia, “Keputusan Presiden RI Nomor 90 Tahun 2001 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.
- Pemerintah Republik Indonesia, Kementerian Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 5 Ayat (1), (2) dan (3).
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*.
- Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 *Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

D. Referensi Internet

- Arif Rahman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, *Ajudikasi Jurnal Ilmu Hukum*. (Tanggal Akses 28 Desember 2018 Pukul 21.40 Wita).
- Safriani, Andi. "PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSAINGAN USAHA INDUSTRI JASA PENERBANGAN." *Jurisprudentie: Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum* 3.1 (2016): 1-9.
- Suriangka, Andi. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYALURAN OBAT KERAS DAFTAR G OLEH BADAN POM DI MAKASSAR." *Jurisprudentie: Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum* 4.2 (2017): 24-36.
- <https://serlania.blogspot.com/2012/02/25/Sengketa-Konsumen>, (Tanggal Akses 28 Desember 2018 Pukul 13.00 Wita).