

SOSIALISASI MENGENAI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN

Agus Suwandono¹, Hazar Kusmayanti²

Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

agus.suwandono@unpad.ac.id^{1*}, hazar.kusmayanti@unpad.ac.id²

***Koresponden penulis**

Abstract

The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is an institution established by the Consumer Protection Law tasked with handling and resolving consumer disputes. The purpose of this community service is to socialize the existence of BPSK as a consumer dispute resolution institution for the community, consumers, and business actors. The method used in community service through legal counseling to socialize the existence of BPSK is followed by focused discussions related to duties and authorities, as well as consumer dispute resolution mechanisms at BPSK. The results of this activity increase knowledge and understanding of the existence of BPSK as a consumer dispute resolution institution outside the court domiciled in the Regency / City. BPSK was formed to provide consumers access to resolve disputes quickly and cheaply with various conveniences for consumers to claim their rights as consumers based on the UUPK.

Keywords: consumer, dispute resolution, socialization, consumer protection.

Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Tujuan pengabdian pada masyarakat ini untuk mensosialisasikan keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen bagi masyarakat, konsumen dan pelaku usaha. Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat melalui penyuluhan hukum, untuk untuk mensosialisasikan keberaaan BPSK, yang dilanjutkan dengan diskusi terarah terkait dengan tugas dan kewenangan, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Hasil kegiatan ini meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang berkedudukan di Kabupaten/ kota. BPSK dibentuk untuk memberikan akses bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan murah dengan berbagai kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen berdasarkan UUPK.

Kata kunci: konsumen, penyelesaian sengketa, sosialisasi, perlindungan konsumen

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan payung hukum terhadap perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK telah mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Pasal 4 angka (4) UUPK menentukan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Di sisi yang lain, Pasal 6 huruf (c) UUPK juga menentukan bahwa pelaku usaha mempunyai hak untuk melakukan pembelaan diri sepaturnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Begitu pentingnya penyelesaian sengketa konsumen bagi konsumen dan pelaku usaha ini, sehingga UUPK telah mengatur secara khusus mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Pasal 45 ayat (2) UUPK telah menentukan bahwa pada dasarnya sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan

sukarela para pihak. Hal yang baru dari penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK yaitu bahwa penyelesaian sengketa konsumen selain dapat diselesaikan di pengadilan juga dapat diselesaikan di luar pengadilan.

UUPK menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilaksanakan oleh lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badan yang bersifat represif dan berfungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan mengawasi klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam bentuk dokumen, arsip atau dalam bentuk apapun yang sifatnya dapat merugikan konsumen.[1]

BPSK dibentuk untuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Alasan lainnya karena kecenderungan masyarakat yang tidak mau menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan karena alasan posisi yang tidak seimbang baik secara sosial maupun ekonomi dengan pelaku usaha,[2] untuk mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.[3] BPSK berfungsi sebagai *alternative dispute resolution* yang mampu memberikan arahan dan penentuan keadilan bagi para konsumen yang dirugikan.[4]

BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diamanatkan oleh UUPK dibentuk di kabupaten/ kota. Namun demikian, sampai saat ini belum semua kabupaten/kota di seluruh Indonesia belum terbentuk BPSK. Data Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Dirjen PTKN) Kementerian Perdagangan tahun 2022 baru terbentuk 185 BPSK di 32 Provinsi.[5]

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi yang memiliki jumlah kabupaten/ kota cukup banyak. Sampai saat ini, BPSK di Jawa Barat belum sepenuhnya setiap kabupaten/kota memiliki BPSK. Data Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Barat menunjukkan bahwa dari 27 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat baru 17 kabupaten/kota yang telah membentuk BPSK.[6] Di Provinsi Jawa Barat masih terdapat 10 kabupaten/kota yang belum membentuk BPSK, salah satu kabupaten yaitu Kabupaten Bandung Barat.

Kabupaten Bandung Barat khususnya daerah Lembang memiliki potensi ekonomi yang sangat luar biasa terutama sebagai daerah wisata di Bandung. Sebagai destinasi wisata tentunya banyak masyarakat yang berkunjung serta melakukan kegiatan ekonomi transaksi barang dan/ atau jasa. Kegiatan ini tentunya sangat berpotensi terjadi sengketa yang terjadi di masyarakat yang berkedudukan sebagai konsumen dan pelaku usaha. Kondisi demikian tentunya sangat tidak diinginkan oleh para pihak, karena dapat merugikan konsumen serta perkembangan perekonomian masyarakat. Masyarakat (konsumen dan pelaku) harus menyadari pentingnya menyelesaikan sengketa konsumen yang baik, serta keberadaan BPSK, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha.

Keberadaan BPSK sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan diharapkan memiliki peran untuk membantu konsumen memperjuangkan hak-haknya konsumen serta memberikan memberikan wadah bagi konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Namun demikian, keberadaan BPSK ini belum banyak diketahui oleh masyarakat (konsumen dan pelaku usaha), khususnya bagi daerah-daerah yang belum memiliki BPSK. Selain itu, faktor utama yang seringkali menjadi titik lemah dari konsumen yaitu tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah,[7] sehingga perlu adanya peningkatan kesadaran dan pemahaman bagi konsumen.

Pemahaman mengenai BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan perlu disosialisasikan bagi masyarakat (konsumen dan pelaku usaha). Sosialisasi ini diperlukan agar konsumen dan pelaku usaha mengetahui dan memahami tugas dan kewenangan BPSK berdasarkan UUPK, serta dapat meningkatkan pemahaman mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK. Berdasarkan uraian di atas, maka untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat (konsumen dan pelaku usaha) di wilayah Kabupaten Bandung Barat, Khususnya Lembang perlu dilaksanakan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) melalui sosialisasi mengenai BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Kegiatan ini perlu dilaksanakan untuk mewujudkan perlindungan baik bagi masyarakat, konsumen maupun pelaku usaha.

Metode

Metode yang digunakan dalam PPM ini dilaksanakan melalui penyuluhan hukum. Penyuluhan hukum diawali dengan pemberian materi mengenai tugas dan kewenangan BPSK serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Selanjutnya, dalam penyuluhan hukum juga ini dilaksanakan diskusi dan tanya jawab mengenai terkait dengan tugas dan kewenangan serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan PPM sosialisasi mengenai BPSK ini ditujukan bagi masyarakat, konsumen serta pelaku usaha di Desa Cibogo, Kecamatan Lembang, kabupaten Bandung Barat. Kegiatan PPM ini dilaksanakan pada Hari Selasa, 6 Februari 2024 bertempat di Aula Kantor Desa Cibogo, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat.



Gambar 1

Penyampain Materi dan Diskusi Pengabdian Pada Masyarakat

Sosialisasi Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka (11) UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UUPK, yang menentukan bahwa Pemerintah membentuk BPSK di Daerah Tingkat II yaitu Kabupaten/Kota, untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

UUPK mengamanatkan BPSK dibentuk di setiap kabupaten/ Kota, namun sampai saat ini belum semua kabupaten/kota memiliki BPSK. Bagi Kabupaten/ Kota yang belum memiliki BPSK, maka jika ada konsumen yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dapat menyelesaikan sengketa di BPSK terdekat konsumen.

Keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Keanggotaan BPSK di setiap unsur berjumlah sedikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, yang terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota serta anggota. Anggota BPSK berdasarkan Pasal 49 ayat (5) UUPK pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perdagangan. Namun dalam perkembangannya, sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (UU Pemda), pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Gubernur. BPSK dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat, yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.

Pasal 52 UUPK menentukan Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu sebagai berikut :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Berdasarkan Pasal 52 UUPK ini dapat diketahui bahwa tugas dan kewenangan BPSK tidak hanya bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. BPSK juga mempunyai tugas dan wewenang lain terkait dengan perlindungan konsumen antara lain konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan klausula baku, sampai menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa konsumen atas adanya pelanggaran terhadap UUPK.

Secara umum lembaga yang diberikan kewenangan untuk mengadili yaitu pengadilan. Namun dalam perkembangannya dewasa ini banyak tumbuh dan berkembang lembaga-lembaga yang meskipun tidak secara eksplisit sebagai pengadilan, tetapi memiliki kewenangan dan mekanisme kerja yang juga bersifat mengadili.[8] Lembaga yang seperti ini dikenal dengan quasi yudisial. BPSK dalam melaksanakan tugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen merupakan salah satu lembaga quasi yudisial (semi pengadilan). BPSK sebagai lembaga quasi yudisial merupakan lembaga yang memiliki sifat pengadilan namun tidak dapat dikatakan sebagai pengadilan, yang mengadili dan menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan dalam UUPK.[2]

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK awalnya diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/2001). Namun dalam perkembangannya Kepmenperindag 350 tersebut dicabut dan diganti dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4?2007 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (Permendag 17/2007).

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

UUPK telah menentukan secara khusus mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK menentukan 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 di lingkungan peradilan umum. Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK menentukan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan tersebut ditempuh berdasarkan pilihan sukarela para pihak.

Pasal 45 ayat (1) UUPK memang tidak menyatakan secara langsung siapa lembaga yang dimaksud untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Namun demikian, lembaga yang diberikan tugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan ini berdasarkan Pasal 52 huruf (a) UUPK yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Salah satu yang menarik dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini, yaitu BPSK dapat menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen apabila para pihak adanya kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa di BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh di luar pengadilan. Berdasarkan Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

UUPK walaupun telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen, namun tidak menjelaskan lebih lanjut apa itu yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Sengketa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan, pertikaian, perselisihan.[9] Sengketa umumnya terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu tentang hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak yang lain tidak merasa demikian.[10]

Menurut Az. Nasution sengketa konsumen merupakan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.[10] Selanjutnya Az. Nasution menjelaskan bahwa perlu dipahami bahwa tidak semua sengketa yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha dapat disebut sebagai sengketa konsumen, sehingga untuk menentukan apakah suatu sengketa merupakan suatu sengketa konsumen atau bukan, perlu kiranya memperhatikan hal-hal sebagai berikut :[10]

1. Konsumen yang bersengketa tersebut merupakan konsumen sebagaimana yang dimaksud konsumen dalam UUPK.
2. Pelaku usaha tersebut adalah pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam UUPK.
3. Produk yang disengketakan merupakan produk konsumen, yaitu produk barang dan/atau jasa yang umumnya dipakai, digunakan atau dimanfaatkan bagi konsumen untuk memenuhi kepentingan diri, keluarga dan/atau rumah tangga konsumen.

Masyarakat perlu memahami bahwa konsumen yang dimaksud dalam UUPK yakni pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup diri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial. UUPK hanya melindungi konsumen dalam pengertian konsumen akhir bukan konsumen antara.[11] Selain itu, konsumen dalam UUPK tidak diperluas untuk individu pihak ketiga (*bystander*) yang dirugikan atau menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan suatu produk barang atau jasa, investor serta badan hukum seperti Perseoratan Terbatas (PT).[12] Adapun pelaku usaha menurut UUPK ini dapat berupa orang perseorangan ataupun badan usaha. Termasuk sebagai pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, Importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Pengertian sengketa konsumen di atas merupakan pengertian sengketa konsumen secara umum. Adapun pengertian sengketa konsumen secara khusus terkait dengan pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK terdapat dalam Permendag 17/2007. Pasal 1 angka (6) Permendag 17/2007 yang menyebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang meminta ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diawali dengan adanya gugatan dari konsumen. Pasal 11 Permendag 17/2007 menentukan persyaratan gugatan ke BPSK yaitu sebagai berikut :

1. telah terjadi kerugian material yang dialami penggugat.
2. diajukan oleh konsumen akhir.
3. gugatan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh BPSK lain dan/atau pengadilan, yang dituangkan dalam pernyataan oleh penggugat.
4. gugatan belum pernah diputus oleh BPSK lain dan/atau pengadilan, yang dituangkan dalam surat pernyataan oleh penggugat.

Gugatan konsumen kepada pelaku usaha diajukan melalui BPSK ditempat kedudukan konsumen atau BPSK terdekat dari kedudukan konsumen melalui sekretariat BPSK. Gugatan konsumen di BPSK pada prinsipnya harus diajukan sendiri oleh penggugat yang mengalami kerugian. Pengecualian terhadap pengajuan gugatan ini antara lain gugatan yang dapat diajukan oleh ahli waris, apabila konsumen meninggal dunia, pemegang kuasa apabila konsumen sakit yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter, pemegang kuasa apabila konsumen WNA, orang tua atau wali apabila konsumen belum dewasa, serta pengampu apabila konsumen dinyatakan di bawah pengampuan.

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di BPSK, umumnya diawali dengan tahapan pra sidang. Tahapan pra sidang merupakan suatu tahap untuk mempertemukan para pihak bersengketa untuk menentukan cara penyelesaian sengketa yang akan digunakan dan penunjukan majelis.[13] Untuk dapat menyelesaikan sengketa di BPSK para pihak harus ada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa serta sepakat memilih mekanisme penyelesaian sengketa yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK.

Pasal 52 huruf (a) UUPK menentukan bahwa BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, dilaksanakan melalui mediasi, atau arbitrase, atau konsiliasi. Penjelasan lebih lanjut mengenai konsiliasi, mediasi, dan arbitrase ini diatur dalam Permendag 17/2007, yaitu sebagai berikut :

1. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang penyelesaiannya dilakukan para pihak dengan didampingi oleh Majelis BPSK untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi.

2. Mediasi

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang penyelesaiannya dilakukan para pihak dengan dibantu secara aktif oleh Majelis BPSK untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi.

3. Arbitrase

Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan oleh Majelis BPSK dengan menerbitkan keputusan majelis setelah Majelis BPSK melakukan konsiliasi dan mediasi.

BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen membentuk Majelis BPSK, dengan jumlah ganjil dengan sedikit-dikitnya 3 (tiga) yang mewakili unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Khusus untuk penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dilaksanakan dengan cara para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari

unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis BPSK. Selanjutnya arbiter yang dipilih (dari unsur pelaku usaha dan konsumen) tersebut memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah sebagai ketua Majelis BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk majelis, artinya sengketa konsumen diperiksa dan diputus oleh majelis BPSK, dengan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang anggota BPSK sebagai majelis dibantu oleh seorang panitera.[14] Pasal 55 UUPK menentukan bahwa BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Adapun terkait dengan putusan BPSK tersebut, dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak menerima putusan BPSK tersebut pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK tersebut. Putusan dari Majelis BPSK merupakan putusan yang bersifat final dan mengikat, dalam artian bahwa terhadap putusan BPSK tersebut tidak ada upaya banding dan kasasi.

Putusan BPSK walupun bersifat final dan mengikat, namun masih membuka kemungkinan bagi para pihak untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK. Putusan BPSK yang dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri ini hanya terhadap putusan Arbitrase. Pengajuan keberatan atas putusan BPSK ke pengadilan negeri dapat dilaksanakan paling lambat 4 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Dalam hal pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atas putusan BPSK, maka pelaku usaha dianggap menerima putusan BPSK tersebut. Terhadap putusan BPSK tersebut kemudian dapat dimintakan penetapan eksekusinya ke pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Terhadap putusan BPSK yang diajukan keberatan oleh para pihak, pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan putusan BPSK tersebut dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Apabila terhadap putusan pengadilan negeri tersebut para pihak ada yang tidak puas, maka para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Mahkamah Agung selanjutnya wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

UUPK telah memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu melalui BPSK. Kemudahan yang diberikan oleh UUPK yaitu terkait dengan pengajuan gugatan dilakukan di tempat domisili konsumen atau dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen.[15] Tempat pengajuan gugatan konsumen ini merupakan kekhususan dari penyelesaian sengketa konsumen yang didasarkan pada Pasal 23 UUPK yang menentukan bahwa gugatan konsumen diajukan BPSK atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Ketentuan Pasal 23 UUPK ini merupakan salah satu terobosan dalam pengajuan gugatan sengketa konsumen. Jika mengacu pada prinsip umum pengajuan gugatan secara umum yang didasarkan pada Pasal 118 *Herziene Indonesisch Reglement* (HIR) yang menentukan bahwa gugatan harus diajukan ditempat kedudukan tergugat, maka konsumen yang akan menggugat harus mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan pelaku usaha, karena pelaku usaha berkedudukan sebagai tergugat. Ketentuan Pasal 23 UUPK ini tentunya akan sangat membantu konsumen apabila kedudukan hukum konsumen dan pelaku usaha berbeda. Selanjutnya berdasarkan Pasal 12 ayat (1) Permendag 17/2007 dalam

hal gugatan diajukan melalui BPSK apabila di tempat kedudukan konsumen belum terbentuk BPSK, maka gugatan konsumen tersebut dapat diajukan di BPSK terdekat.

Terkait penyelesaian sengketa konsumen ini, UUPK telah menentukan 2 mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK atau melalui pengadilan. Hanya saja jika melihat pada kondisi konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dijadikan sebagai pilihan pertama bagi konsumen. Hal ini mengingat bahwa penyelesaian melalui lembaga peradilan dianggap tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.[16]

Di dalam praktik peradilan, menurut Albert Fiadjoe sebagaimana dikutip Susanti Adi Nugroho umumnya konsumen kurang menyukai proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dikarenakan hal-hal sebagai berikut:[17]

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada umumnya lambat (*waste of time*).
- b. Para pihak menganggap bahwa biaya perkara sangat mahal, apalagi dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa
- c. Pengadilan sering dianggap kurang tanggap dan kurang responsif (*unresponsive*) dalam menyelesaikan perkara.
- d. Sering putusan pengadilan tidak dapat menyelesaikan masalah dan memuaskan para pihak.
- e. Kemampuan hakim yang bersifat generalis.

Kemudahan yang diberikan oleh UUPK dalam penyelesaian sengketa konsumen juga terkait dengan pembuktian. Hal ini didasarkan pada Pasal 28 UUPK yang menentukan bahwa pembuktian terbalik terkait dengan unsur kesalahan, yaitu pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Jika diperhatikan, ketentuan Pasal 28 UUPK ini menyimpangi ketentuan Pasal 163 HIR, yang pada dasarnya menentukan kewajiban pembuktian berada di pihak penggugat, yaitu siapa yang mendalilkan maka ia harus membuktikan.

Pembuktian terbalik yang dimaksudkan dalam Pasal 28 UUPK hanya pembalikan beban pembuktian terhadap unsur kesalahannya. Pembalikan beban pembuktian unsur kesalahan ini merupakan salah satu terobosan dalam hukum acara perdata khususnya dalam gugatan sengketa konsumen. Hal ini tentunya akan sangat membantu konsumen dalam menuntut hak-haknya dalam penyelesaian sengketa konsumen. Jika beban pembuktian dalam sengketa konsumen tetap dibebankan kepada konsumen tentunya hal ini akan sangat menyulitkan konsumen. Konsumen yang umumnya memiliki kemampuan ekonomi dan sumber daya manusia yang kurang tentunya akan sangat sulit untuk membuktikan kesalahan-kesalahan pelaku usaha yang notabene memiliki kemampuan ekonomi maupun sumber daya manusia yang lebih kuat. Pelaku usaha yang memiliki kemampuan ekonomi dan SDM yang kuat tentunya dapat dengan mudah untuk membuktikan bahwa dia tidak bersalah. Konsekuensi dari adanya pembalikan beban pembuktian unsur kesalahan ini, maka jika pelaku usaha mampu membuktikan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen bukanlah karena kesalahan pelaku usaha, maka pelaku usaha dibebaskan tanggungjawabnya untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen.[18]

Keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di amanatkan oleh UUPK dibentuk di kabupaten/kota. Namun demikian, sampai saat ini masih banyak kabupaten/kota yang belum memiliki BPSK, sehingga bagi konsumen

yang di daerahnya belum terbentuk BPSK dapat mendatangi BPSK terdekat dari kedudukan konsumen. Hal ini tentunya akan memberikan kemudahan akses bagi konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa di BPSK.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa dapat menjadikan BPSK sebagai pilihan utama untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. UUPK telah memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui BPSK antara lain terkait dengan tempat pengajuan gugatan, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, pembuktian, waktu penyelesaian sengketa sampai dengan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat. Selain itu penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dari sisi biaya, konsumen tidak dibebani biaya untuk menyelesaikan sengketa di BPSK. Kemudahan=kemudahan yang diberikan oleh UUPK untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini seharusnya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh konsumen.

Kesimpulan

Sosialiasi mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan upaya untuk memperkenalkan keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen berkedudukan di kabupaten/ kota, namun dalam perkembangannya saat ini belum semua kabupaten/ kota telah membentuk BPSK. Bagi konsumen yang akan mengajukan penyelesaian sengketa konsumen, yang di domisili belum terbentuk BPSK maka konsumen dapat mengajukannya ke BPSK terdekat. Pembentukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dimaksudkan untuk memberikan akses dan kemudahan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan murah untuk menuntut hak-haknya sebagai konsumen berdasarkan UUPK. Dengan adanya kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai penyelesaian sengketa konsumen, khususnya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada Departemen Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran yang telah memfasilitasi pelaksanaan Pengabdian Pada Masyarakat (PKM), sehingga pelaksanaan PKM ini dapat berjalan dengan sukses dan lancar. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Pemerintah Desa Cibogo, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, yang telah memfasilitasi kegiatan PKM ini.

Daftar Pustaka

- [1] S. Anwar, R. W. Sururie, and B. Burhanuddin, "Model Penyelesaian Sengketa Mediasi di Pengadilan Agama Bandung Dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung," *Al-Ahwal Al-Syakhsiiyyah J. Huk. Kel. dan Peradil. Islam*, vol. 2, no. 2, pp. 64–79, 2021, doi: 10.15575/as.v2i2.14338.
- [2] R. Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia," *J. Bina Mulia Huk.*, vol. 4, no. 1, pp. 18–34, 2019,

- doi: 10.23920/jbmh.v4n1.2.
- [3] A. Hulu, A. A. L. S. Dewi, and N. M. S. Karma, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Bandung No. 01/AP/BPSK/IV/2016)," *J. Prefer. Huk.*, vol. 1, no. 2, pp. 28–32, 2020.
 - [4] J. N. Rosaria and D. S. H. Marpaung, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi Dan Arbitrase," *JUSTITIA J. Ilmu Huk. dan Hum.*, vol. 3, no. 9, pp. 1180–1188, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/Justitia/article/view/4127>
 - [5] I. Veratika, "Kemendag Gandeng UNPAR Beri Bimbingan Teknis ke 16 BPSK di Indonesia," 2022. <https://unpar.ac.id/kemendag-gandeng-unpar-beri-bimbingan-teknis-ke-16-bpsk-di-indonesia/#:~:text='Selain penyelesaian sengketa di BPSK,185 BPSK di 32 Provinsi.>
 - [6] "Pj Gubernur Jabar Melantik Anggota BPSK Kabupaten Cirebon," *Diskominfo Cirebon*. <https://diskominfo.cirebonkab.go.id/pj-gubernur-jabar-melantik-anggota-bpsk-kabupaten-cirebon>
 - [7] K. Kurniawan, "Permasalahan dan kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *J. Din. Huk.*, vol. 12, no. 1, pp. 160–172, 2012.
 - [8] Z. Effendi, S. L. Gaol, and N. Darwis, "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 12, no. 2, pp. 335–354, Nov. 2023, doi: 10.19109/intelektualita.v12i2.18848.
 - [9] "Sengketa," *KBBI*, 2024. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa>
 - [10] A. Nasution, *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2011.
 - [11] A. Suwandono and D. Yunitasari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam Hukum PelindunganKonsumen," *J. Bina Mulia Huk.*, vol. 1, no. 1, p. 19, 2016.
 - [12] Y. Shofie, *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.
 - [13] F. Riza and R. Abduh, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *J. EduTech*, vol. 4, no. 1, pp. 30–39, 2018.
 - [14] H. Zia and K. Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Indonesia," *Datin Law J.*, vol. 3, no. 1, pp. 79–91, 2022.
 - [15] R. Rizayusmanda, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kajian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," *Solusi 2017*, vol. 15, no. 3, pp. 289–299, 2017.
 - [16] R. P. Perdana, F. Fuad, and S. Munawar, "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta," *Widya Pranata Huk.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–27, 2021.
 - [17] S. A. Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2011.
 - [18] S. Shidarta, A. Miru, and S. Yado, *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2004.