

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Jambi

Novalia Marbun

kasihtrenova@gmail.com

Pahlefi

pahlefi@unja.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Jambi

Article History:

Submitted : 28 Januari 2021; Accepted: 11 Juni 2021; Published: 11 Juni 2021

Abstract

The writing of this thesis examines the resolution of consumer disputes through the establishment of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in the city of Jambi. The purpose of writing, knowing and analyzing consumer dispute resolution through BPSK so that it becomes urgent in the city of Jambi. Formulation of the problem regarding the form of consumer dispute resolution in the city of Jambi and the importance of non-litigation resolution, namely through BPSK so that it becomes urgent in the city of Jambi. The research method used is empirical research with descriptive qualitative analysis research specifications. The findings in this thesis, first of the twenty-two consumer complaints to the Indonesian Consumers Foundation (YLKI), ten cases of consumer disputes that entered the BPSK district / city of Bungo, five cases of consumer disputes that were submitted to the BPSK regency / city of Sarolangun. It appears that consumer complaint disputes will continue because the relationship between business actors and consumers is intertwined with one another. Second, the process of consumer dispute resolution assisted by YLKI is limited and does not have the final power as BPSK. Then, the government's attention is needed as an effort to improve the welfare of the community in helping people resolve consumer disputes by facilitating BPSK as a special body based on the mandate of consumer protection law.

Keywords: *Consumer Dispute Resolution Agency, Consumer Protection*

Abstrak

Penulisan skripsi ini mengkaji mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota jambi. Tujuan

penulisan, mengetahui dan menganalisis penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sehingga menjadi urgen di kota jambi. Rumusan masalah mengenai bentuk penyelesaian sengketa konsumen di kota jambi dan pentingnya penyelesaian non litigasi yaitu melalui BPSK sehingga menjadi urgen di kota jambi. Metode penelitian yang digunakan penelitian empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis kualitatif. Temuan dalam skripsi ini, pertama dari dua puluh dua pengaduan konsumen kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sepuluh kasus sengketa konsumen yang masuk ke BPSK kabupaten/kota bungo, lima kasus sengketa konsumen yang masuk ke BPSK kabupaten/kota sarolangun. Terlihat bahwa sengketa pengaduan konsumen akan terus berlangsung karena hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang saling terikat satu sama lain. Kedua, adapun proses penyelesaian sengketa konsumen yang dibantu oleh YLKI terbatas dan tidak mempunyai kekuatan final seperti halnya BPSK. Kemudian, diperlukan perhatian dari pemerintah sebagai upaya mensejahterakan masyarakat dalam membantu masyarakat menyelesaikan sengketa konsumen dengan memfasilitasi BPSK sebagai badan khusus berdasarkan amanat undang – undang perlindungan konsumen.

Kata Kunci : *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen*

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan suatu negara dengan jumlah penduduk 269,6 juta jiwa adalah konsumen sebagai pengguna akhir yang memiliki kebutuhan mendasar dan bergantung kepada hasil produk dari pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha ini saling berhubungan satu sama lain dan berlangsung secara terus – menerus. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha perlu mendapat perhatian karena dilihat dari sudut pandang konsumen yang pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar menjadikan, sangatlah perlu adanya perlindungan terhadap konsumen. Pada hakekatnya Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan hasil produk hukum dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen.¹

Kurangnya perhatian terhadap konsumen dan menjadikan Posisi konsumen yang lemah sehingga perlu adanya perangkat Perundang – Undangan yang dapat menjadi perlindungan bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan ini juga merupakan salah satu tujuan dari pembangunan nasional yaitu sebagaimana yang tercantum didalam pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan bangsa, ini merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana

¹ Dahlia, “Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, Jurnal Ilmu Hukum, 2014, hal.1.

yang diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi Negara.² Sehingga lahirlah BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai wujud penerapan Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang dibentuk oleh pemerintah yang bertugas menyelesaikan dan menangani sengketa – sengketa konsumen.³ ”Berdasarkan Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang berbunyi Putusan majelis bersifat final dan mengikat”.⁴

Hadirnya BPSK ini kemudian menjadi angin segar bagi konsumen untuk mendapatkan kemudahan dalam mencari keadilan. Sebagaimana amanat dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK yaitu bentuk penanganan dan penyelesaian dilakukan dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.⁵ Di wilayah Negara Republik Indonesia BPSK sangat dibutuhkan dan penting karena melihat perannya yang tidak terfokus pada penyelesaian sengketa saja, tetapi terlihat dari tugas dan wewenangnya sangat penting di dalam ketentuan Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang tidak patuh pada Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang merupakan bagian dari perlindungan terhadap hak konsumen yang dapat dirugikan.⁶

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dilakukan dalam perkembangannya belum dapat kita temui terkhusus Daerah Kota Jambi di Provinsi Jambi, sebelumnya perlu kita ketahui bahwa **Pertama** Kegiatan produksi barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh produsen ini berpotensi akan merugikan apa yang menjadi hak konsumen jika tidak dijalankan dengan baik. Hal demikian, praktis mencerminkan adanya ketidakpastian hukum undang – undang perlindungan konsumen yaitu mengenai aturan prinsip kesetaraan yang adil dan seimbang serta sebuah badan yang khusus bergerak di dalam bidang penyelesaian sengketa konsumen.

Menilik dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan NOMOR 06/M – DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap perkara – perkara yang merugikan konsumen mewajibkan ditempuh penyelesaian melalui

² Alinea keempat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

³Taufik Yahya, “Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak – Hak Konsumen,” Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 5 No.1, 2014, hal.69.

⁴Pasal 54 Ayat 3 Undang – Undang tentang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

⁵ Pasal 52 huruf a Undang - Undang tentang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

⁶ Taufik Yahya, *loc.Cit.*

BPSK. Namun yang perlu diketahui di Provinsi Jambi terkhusus Kota Jambi belum ada BPSK.

Kedua berkaca pada beberapa kasus yang masuk ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) cabang jambi menjadi bentuk nyata derita dari konsumen, selanjutnya terdapat kasus yang telah mencapai sampai tahap ke Pengadilan Negeri Jambi yaitu dalam Perkara PDAM dan PLN. Dalam kasus PDAM Putusan Nomor 2/Pdt.G/2019/PN.Jmb secara ringkas putusan yang dihasilkan tidak memuaskan sebab meskipun konsumen dimenangkan dalam kasus tersebut namun pada kenyataannya ganti kerugian oleh konsumen tidak dikabulkan oleh hakim. Kemudian dalam kasus PLN Putusan Nomor : 109/Pdt.G/2016/PN.Jmb secara ringkas putusan yang dihasilkan tidak memuaskan sebab pihak penggugat yaitu YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) tidak cukup kuat sebagai perwakilan konsumen dalam keputusan tersebut.

Berkaca dari kedua Putusan dapat dilihat bahwa Putusan tersebut tidak berpihak pada konsumen. Sehingga penulis menyadari penting hadirnya BPSK, sebab BPSK yang berkompeten dalam menangani kasus –kasus sengketa konsumen. **Ketiga** Penulis telah mendapatkan dokumen dari YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) cabang jambi, bahwa masih terdapat banyak sengketa konsumen yang tidak kunjung selesai. Memang dokumen yang penulis dapatkan merupakan sengketa yang tergolong konsumen individu yang kurang mampu dalam segi ekonomi untuk meneruskan perkara tersebut sampai ke tahap pengadilan. Dengan hadirnya BPSK hal demikian itu tidak akan terjadi, sebab biaya untuk berperkara dengan laporan pengaduan ke BPSK adalah gratis, sedangkan penyelesaian di pengadilan cenderung lebih mahal.

Berangkat dari 3 (tiga) hal uraian di atas, pada intinya penulis berusaha menyajikan kepada pembaca, bahwa sangat penting dibentuk BPSK terkhususnya di Kota Jambi. Mengenai sengketa perlindungan konsumen yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang saat ini menjadi urgen untuk dikaji kembali dengan mendorong hadirnya BPSK di Kota Jambi. Penulis akan mencoba membangun argumentasi hukum yang relevan sehingga membuka khazanah berpikir pembaca mengenai hal ini.

Berdasarkan uraian diatas, artikel ini membahas mengenai bagaimana rumusan urgensi pembentukan BPSK dan kendala – kendala pembentukan BPSK di kota jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan spesifikasi penelitan deskriptif analisis kualitatif, yang selanjutnya populasi penelitian adalah masyarakat yang mengajukan pengaduan ke YLKI cabang jambi dengan seluruh masyarakat kota jambi yang melakukan pengaduan yang didapat dari YLKI menjadi sampel

dan teknik penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

B. PEMBAHASAN

1. Rumusan Urgensi Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Jambi

Penegasan pada hubungan antara konsumen dan pelaku usaha terletak pada hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁷ Pelaku usaha (pihak penyedia barang/jasa) dan konsumen (pemakai barang/jasa). Kedua hal ini tidak akan pernah lepas karena memiliki hubungan sangat erat satu sama lain dan disadari atau tidak, setiap manusia adalah konsumen.⁸

Penulis akan menjelaskan lebih lanjut tentang sengketa perlindungan konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menjadi urgen di Kota Jambi dengan menguraikan kasus pengaduan sengketa konsumen yang dibantu penyelesaiannya melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang lebih dikenal oleh masyarakat di Kota Jambi sebagai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Konsumen yang merasa haknya telah diganggu oleh pihak pelaku usaha melakukan pengaduan ke YLKI. Pengaduan Konsumen disambut oleh YLKI dengan mengisi formulir pengaduan yang telah di tetapkan oleh pihak Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Konsumen membuat surat kuasa yang artinya memberikan Kuasa Khusus kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia cabang jambi dalam hal menyelesaikan permasalahan. Urgensi selanjutnya dapat dilihat melalui 22 pengaduan yang penulis dapatkan dari YLKI cabang jambi. Dari data tersebut dapat diklasifikasikan jenis pengaduan dan bentuk penyelesaian yang dilakukan, yaitu dapat diketahui melalui 10 bentuk umum pengaduan tersebut yang akan selalu terjadi secara terus – menerus sesuai dengan hubungan konsumen dan pelaku usaha yang menjadi acuan utama untuk urgensi pembentukan BPSK di Kota Jambi yaitu :

1. Penarikan sepeda motor oleh pihak leasing
2. Perampasan dan pemerasan tanpa surat peringatan (SP)
3. Penarikan oleh Depcollector
4. Penunggakan

⁷ R.Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet. 16, Sinar Grafika, Jakarta, 2016,hal. 68.

⁸Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Malang, 2016, hal.5.

5. Pendebitan sepihak dari pihak Bank
6. Klaim alat – alat elektronik
7. Penipuan barang/jas
8. Listrik
9. Air
10. Asuransi

Dari hal diatas, demikianlah klasifikasi dari 22 pengaduan yang masuk ke YLKI yang diselesaikan melalui mediasi sederhana di YLKI ataupun YLKI membantu konsumen yang dirugikan lebih dari satu dalam pengajuan sengketa gugatan perwakilan kelompok dengan YLKI membantu dalam hal sebagai advokasi perwakilan gugatan kelompok dari konsumen ke tahap pengadilan.

Pengaduan sengketa konsumen tersebut dapat menjadi pedoman utama untuk membuka pandangan kita tentang pentingnya hak konsumen untuk di perjuangkan. Secara tegas di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen jelas dikatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian konsumen secara patut. Maka untuk menjamin hak tersebut pemerintah diamanatkan untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah tingkat II sebagai badan penyelesaian diluar pengadilan untuk kepentingan perlindungan terhadap konsumen.⁹

Pembentukan BPSK di berbagai kabupaten/kota telah jelas disebutkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa *“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”*.¹⁰ Pembentukan BPSK di berbagai kabupaten/kota sebagaimana yang terdapat di dalam undang – undang yang telah dijelaskan diatas dengan maksud sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat. Hal tersebut dilakukan tanpa mengesampingkan peran peradilan umum, proses beracara yang sederhana, waktu yang lebih singkat, dan biaya yang murah menjadikan BPSK sebagai lembaga di kabupaten/kota yang lebih memberikan harapan bagi masyarakat untuk

⁹Medi Nopiana dan Agus Maulana, Urgensi pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 6 No.1,2017,hal.48.

¹⁰ Pasal 49 Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.¹¹

Kemudian apabila permohonan masuk ke BPSK, secara garis besar spesifikasi penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK dalam menerima, memeriksa, dan memutus sengketa yang di bagi menjadi 3 tahapan sebagai berikut :¹²

Spesifikasi penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

a. Tahap Pemasukan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan ke BPSK atas kerugian akibat perbuatan pelaku usaha, karena di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak diatur mengenai syarat tentang gugatan, maka berlakulah sebagaimana di dalam pengadilan yaitu dapat diajukan secara tertulis maupun lisan.

b. Tahap Pemeriksaan dan Pemberian Putusan

Di dalam BPSK telah di bentuknya majelis BPSK yang akan memeriksa perkara dan memutus dengan jumlah majelis 3 orang dan dibantu oleh seorang panitera. Pemeriksaan perkara konsumen mirip seperti pemeriksaan yang dilakukan oleh hakim dipengadilan. Karena itu, BPSK dapat disebut sebagai peradilan semu (peradilan kuasi). Pemeriksaan perkara dilakukan dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan dimasukkan, majelis BPSK sudah harus memberikan keputusannya. Putusan yang di keluarkan adalah bersifat final dan mengikat.

Artinya, BPSK adalah lembaga pemutus sengketa konsumen dalam tingkat pertama dan terakhir. Sebagai badan penengah (mediator, arbiter, dan konsiliator) harapannya untuk menemukan titik perdamaian, hal ini tentu didukung oleh putusan final yang diambil seobjektif mungkin, sesuai dengan hukum, dan memuaskan para pihak yang bersengketa.

c. Pelaksanaan Putusan dan Pengajuan Upaya Hukum

Putusan akan segera diberitahukan oleh BPSK kepada pihak yang bersengketa, selanjutnya kepada pelaku usaha wajib melaksanakan isi putusan paling lambat 7 hari setelah putusan di terima. Jika para pihak merasa keberatan dengan putusan maka dapat mengajukan keberatannya tersebut kepada pengadilan negeri setempat paling lambat 14 hari setelah menerima putusan. Sebaliknya, jika dalam tenggang waktu tersebut tidak ada pengajuan keberatan dari para pihak maka anggapan hukum bahwa yang bersangkutan menerima

¹¹ Medi Nopiana dan Agus Maulana, Op.Cit., hal.51.

¹² Ibid., hal. 187.

putusan dan tidak dapat mengajukan keberatan lagi.

Mengingat Kota Jambi belum memiliki BPSK, maka kita akan melihat daerah yang sudah memiliki BPSK didaerahnya yaitu Daerah Kabupaten/Kota Bungo dan Kabupaten/Kota Sarolangun untuk menjadi acuan utama pentingnya hadir BPSK di daerah Kota Jambi mengingat Kota Jambi merupakan ibu kota dari Provinsi Jambi.¹³ Selanjutnya Penulis akan memaparkan kesimpulan dari hasil wawancara yang penulis lakukan ke kedua tempat tersebut.

Wawancara yang penulis lakukan bersama dengan Bapak Wardija selaku Ketua Sekretariat BPSK Kabupaten Bungo, beliau mengatakan bahwa BPSK di Kabupaten/Kota Bungo dibentuk berdasarkan SK Bupati A.n Menteri Perdagangan yaitu pada tahun 2016 melalui Panitia seleksi (pansel). Beliau juga mengatakan bahwa BPSK penting ada di setiap kabupaten/kota karena bentuk penyelesaian melalui BPSK tidak rumit dan yang paling penting tidak memungut biaya sepeser pun dari kedua belah pihak. Putusan yang di berikan merupakan putusan yang seadil – adilnya dengan 3 bentuk metode penyelesaian yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan konsiliasi. Selanjutnya para pihak selalu patuh dalam menjalankan hasil putusan BPSK terbukti dari tidak adanya pengaduan yang dilanjutkan ke pengadilan negeri.

Wawancara yang penulis lakukan bersama dengan Bapak Admin selaku Ketua Sekretariat BPSK Kabupaten Sarolangun, beliau mengatakan bahwa BPSK di Kabupaten/Kota Sarolangun dibentuk melalui panitia seleksi (pansel) yang telah mendapatkan SK Bupati An Menteri Perdagangan yaitu pada tahun 2016. Pak Admin menyampaikan bahwa BPSK tidak pernah memungut biaya dari pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.

Sengketa konsumen yang di selesaikan pun tidak pernah ada yang berlanjut sampai ketinggian pengadilan, menurut pak Admin selaku ketua sekretariat BPSK kabupaten sarolangun. BPSK sangat membawa pengaruh positif karena adanya penanganan terkait dengan masalah obat kadaluarsa yang terjadi di sarolangun, kemudian kredit macet.¹⁴

Bedasarkan wawancara yang penulis lakukan, penulis melihat kembali kepada YLKI merupakan lembaga konsumen yang berkedudukan sebagai Lembaga Perlindungan

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Jambi (diakses pada tanggal 19 Agustus 2020)

¹⁴ Wawancara dengan Pak Admin, Ketua Sekretariat BPSK Kabupaten/Kota Sarolangun, tanggal 14 Juli 2020.

Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang lebih lanjut diatur di dalam Pasal 1 angka (3) Peraturan Pemerintah No 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selama ini lebih dikenal khususnya di kota jambi ini terbatas dalam membantu konsumen menyelesaikan sengketa dilihat dari YLKI tidak memiliki kewenangan secara yuridis dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen seperti system peradilan di BPSK dan mengeluarkan putusan layaknya putusan BPSK. Secara yuridis telah ditetapkan di dalam undang-undang perlindungan konsumen bahwa sengketa konsumen penyelesaiannya di tempuh melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (melalui BPSK).

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sudah melaksanakan tugas yang telah di tetapkan dan tetap berada pada tataran kebijakan (*policy*) sebagai organisasi yang mewakili konsumen ketika menangani pengaduan – pengaduan konsumen, sebagaimana yang dapat kita lihat melalui data yang penulis dapatkan dan tuangkan secara singkat melalui pengklasifikasian diatas. Namun konsumen tetap memerlukan sebuah badan khusus yang jelas untuk menangani setiap sengketa konsumen yang terjadi. Tanpa mengurangi eksistensi dari YLKI peran BPSK tentu tetap penting berada di tengah – tengah masyarakat. Baik YLKI maupun BPSK yang sama pentingnya tetap dapat menjadi sandaran bagi konsumen yang memiliki kesulitan terhadap haknya yang dirugikan.

2. Kendala Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Jambi

Pada bahasan sebelumnya, penulis telah menerangkan bahwa pembentukan BPSK sudah secara jelas diatur didalam UUPK 1999 merupakan suatu kewajiban untuk ada di setiap daerah tingkat II kabupaten/ kota.

Melalui pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah solusi terbaik selain menyelesaikan sengketa konsumen, tetapi juga salah satu wujud dari kewajiban pemerintah sebagaimana amanat didalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya mempertegas juga bahwa Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) selaku Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mempunyai keterbatasan untuk menjadi solusi bagi konsumen dan pelaku usaha didalam menyelesaikan sengketa. Perbandingan penyelesaian sengketa yang ditangani oleh BPSK kabupaten/kota bungo dan sarolangun berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) cabang jambi.

Adanya persamaan antara penyelesaian yang dilakukan BPSK kabupaten/kota bungo

dan sarolangun dengan YLKI cabang jambi, yang jika kita lihat kembali urgensi di pembahasan point yuridis terletak pada kesamaan penanganan itu tetapi tidak sama dalam kekuatan mengikat pada proses akhirnya. Maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sudah seharusnya mendapatkan perhatian agar segera dibentuk di kota jambi, mengingat BPSK merupakan lembaga bentukan pemerintah yang keberadaannya sudah jelas di atur dalam undang – undang perlindungan konsumen.

Kelembagaan BPSK ini menjadi persoalan yang mendesak, karena hanya ada di beberapa daerah kabupaten/kota saja di provinsi jambi. Daerah kabupaten/kota jambi yang dapat dikatakan sebagai ibukota di provinsi jambi sampai saat ini belum memiliki BPSK, sehingga hal ini menjadi penting bahwa kurangnya perhatian pemerintah khususnya pemerintah daerah provinsi jambi di dalam mensejahterakan masyarakat kota jambi dalam bentuk pelayanan penyelesaian sengketa konsumen.

Penulis dalam mencari informasi terkait kendala pembentukan BPSK langsung mendatangi Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota jambi sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kota jambi yang mana BPSK sendiri berada di bawah naungan Dinas Perdagangan dan Perindustrian. Penulis melakukan wawancara terkait kendala di dalam pembentukan BPSK di kota jambi dengan Bapak Supriono selaku Kepala seksi penyuluhan dan pemberdayaan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat point penting terkait kendala pembentukan BPSK di kota jambi dan menjadi analisis penting mengapa BPSK tidak ada di kota jambi hingga saat ini. Bahwa sudah dilakukan upaya pengusulan pembentukan oleh kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota jambi kepada walikota jambi selaku pejabat pemerintah yang berwenangan pada daerah kabupaten/kota.

Bentuk usulan pembentukan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis yang dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini. Namun kewenangan pemerintah kabupaten/kota terbentur dengan undang – undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yang mana pemerintah daerah kabupaten/kota tidak bisa mengusulkan dibuatnya anggaran untuk segala biaya terkait pembentukan BPSK di kota jambi. Hanya pemerintah provinsi yang dapat membuat anggaran pembentukan BPSK. Berdasarkan Pasal 19 ayat 1 huruf (b) dan ayat 2 Undang – undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan (1) Urusan pemerintah konkuren yang menjadi kewenangan pemerintah pusat diselenggarakan :

- a. Sendiri oleh pemerintah pusat

- b. Dengan cara melimpahkan kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat atau kepada instansi vertical yang ada di daerah berdasarkan asas dekonsentrasi atau
 - c. dengan cara menugasi daerah berdasarkan asas tugas pembantuan
- (2) Instansi vertical sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dibentuk setelah mendapat persetujuan dari gubernur sebagai wakil pemerintah pusat.

Beliau juga mengatakan bahwa pihak dinas perindustrian dan perdagangan kota jambi hanya bisa mengusulkan kepada pemerintah provinsi jambi untuk membuat anggaran pembentukan, apabila sudah disetujui oleh pemerintah provinsi, kemudian pemerintah provinsi menyurati ke dinas perindustrian dan perdagangan maka proses pembentukan akan segera dilaksanakan mengingat BPSK sendiri berada dibawah naungan dinas perindustrian dan perdagangan.

Kemudian kendala selanjutnya menyangkut biaya para panitia dan pengurus sekretariat BPSK nantinya tidak hanya sampai pada anggaran pembentukan saja tetapi anggaran dalam menjalankan sebuah lembaga ini juga sebagai biaya operasional kerja BPSK. BPSK sendiri nantinya juga akan melakukan penelusuran bukti - bukti terkait pengaduan konsumen yang masuk, kemudian biaya saat dilakukannya proses sidang BPSK dan administrasi lain juga membutuhkan biaya. Mengingat konsep penting dari BPSK sendiri untuk melindungi konsumen serta membantu penyelesaian sengketa tanpa dipungut biaya sepeser pun.

Selanjutnya kendala sumber daya manusia yaitu anggota - anggota yang menjadi anggota dari kepengurusan BPSK sendiri terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan pelaku usaha. Diwakilkan melalui unsur ini oleh undang - undang dimaksudkan untuk menunjukkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Sekurang - kurangnya 1/3 (satu per tiga) dari anggota BPSK harus berlatar belakang pendidikan hukum. Ini penting karena BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas pokoknya menjalankan fungsi pengadilan. Berdasarkan sumber daya anggota BPSK merupakan salah satu faktor pendukung terhadap optimalisasi BPSK, karena sebaik apapun suatu konsep pembentukan suatu lembaga, akan tetapi jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkompetensi, maka nantinya eksistensi dari lembaga tersebut akan jauh dari harapan.

Kendala selanjutnya berhubungan dengan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak - haknya disebabkan karena kurang

sosialisasi undang – undang perlindungan konsumen. Pada umumnya juga masyarakat yang adalah konsumen belum mengetahui dan faham mengenai eksistensi UUPK. Tingkat kesadaran masyarakat Indonesia yang menjadi rendah yang berhubungan dengan budaya hukumnya yang dianut. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara konsumen dan pelaku usaha. Masyarakat Indonesia cenderung selalu ingin menjaga harmoni, dan menghindari konflik dan serba permisif. Hal tersebut menyebabkan enggan konsumen untuk menuntut hak – haknya ketika merasa dirugikan akibat mengkonsumsi suatu produk, apalagi jika nilai kerugian yang dialami bernilai kecil. Rendahnya kepercayaan konsumen terhadap perlindungan konsumen dan disertai sikap yang serba permisif membawa pengaruh terhadap kesadaran konsumen.

Setelah mengetahui kendala – kendala dalam pembentukan BPSK, bukan berarti menjadikan penegakan terhadap perlindungan konsumen terkhusus pada pembentukan BPSK menjadi longgar, tetapi ini menjadi pembangkit bagi kita, bahwa sengketa konsumen tidak akan menurun tetapi malah akan semakin meningkat melihat akan banyak bermunculan pelaku usaha yang melakukan produksi baik dalam bidang barang/jasa untuk memperoleh keuntungan dan pelaku usaha dari luar negeri yang mengimpor barang dalam pasar domestic Indonesia. Tentu ini akan memunculkan semakin banyak peluang untuk konsumen dirugikan.

Maka BPSK sangat penting di bentuk dan wajib hadir di setiap daerah kabupaten/kota terkhusus saat ini di kota jambi. Sebagai tambahan bahwa penulis juga mendapat dukungan dari pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota jambi, sebagai bentuk penulisan karya ilmiah yang mencerminkan sebagian dari bentuk harapan agar segeranya ada pembentukan BPSK di kota jambi mengingat kota jambi merupakan ibukota dari provinsi jambi melalui surat pernyataan dukungan.

Selanjutnya konsep pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah jelas disebutkan didalam Pasal 49 ayat (1) Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa “*Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan*”,¹⁵ hal ini tidak lain adalah kewajiban dari pemerintah. Jika ini dilaksanakan maka akan sesuai sebagaimana pembentukan BPSK sebagai amanat dari Undang – Undang Perlindungan

¹⁵ Pasal 49 Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Konsumen dan menjadi angin segar bagi masyarakat yang memiliki sengketa konsumen agar tidak lagi merasa kesulitan dalam proses penyelesaiannya.

Dilihat kembali kepada situasi penyelesaian sengketa konsumen yang sudah berlangsung yaitu dibantu oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), tetapi adanya batasan bagi YLKI dalam membantu masyarakat menyelesaikan sengketa konsumen yang dapat dilihat kembali pada pembahasan pertama point yuridis yaitu sama dalam bentuk penanganan tetapi tidak sama dalam kekuatan mengikat pada proses akhirnya. Maka dari itu berdasarkan uraian diatas kebijakan untuk menghadirkan BPSK di Kota Jambi tidak bisa ditawarkan lagi.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa bentuk - bentuk klasifikasi pengaduan sengketa konsumen adalah fokus utama bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang dibantu oleh YLKI berbeda dengan melalui BPSK pada proses akhirnya dan sengketa konsumen akan selalu terjadi baik saat ini maupun yang akan datang karena hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak dapat dipisahkan. Selanjutnya BPSK wajib hadir di kota jambi sebagai bentuk pelaksanaan terhadap amanat Undang –Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Daftar Pustaka

- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Cetakan Kesatu. Nusa Media, Bandung, 2008.
- Hamid, Abd Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cetakan Kesatu. CV Sah Media, Makasar, 2017.
- Johan Nasution, Bahder. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Cetakan Kedua. CV Mandar Maju, Bandung, 2016.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cetakan Kesatu. Perpustakaan Nasional, Jakarta, 2004.
- Sholahudin, Umar. *Hukum dan Keadilan Masyarakat Perspektif Kajian Sosiologi Hukum*. Cetakan Ketiga. Setara Press, Malang, 2017.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Cetakan Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

- Soerso. R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Cetakan Keenambelas. Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Trisiwi Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Keenam. Sinar Grafika, Jakarta, 2017.
- Turmantara Endipradja, Firman. *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Setara Press, Jakarta, 2016.
- Wulandari, Andi Sri Rezeky dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Kesatu. Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.
- Akbar, Andi Ardillah. Dinamika Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Konteks Hukum Bisnis Internasional. *Jurnal Hukum Kenotariatan, Volume 1 No 1*,
- Akhyar, Zainal. Harpani Matnuh dan Hardianto. Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. *Jurnal Pendidikan Kwarganegaraan, Volume 5 No 10*, 2015.
- Dahlia. Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum. 2014*.
- Daramarezkya, Lavie. "Analisis Yuridis Sengketa Perlindungan Konsumen Jasa Telekomunikasi Melalui Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan Menurut Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Penetapan BPSK No. 269/K/BPSK- DKI/III/2010 Antara Taufan Oktora Punu melawan PT. Excelcominido Pratama TBK) ". Skripsi Sarjana Hukum Universitas Indonesia, 2011.
- Fitriani, Riska. Penyelesaian Sengketa Lahan Hutan Melalui Proses Mediasi di Kabupaten Siak. *Jurnal Ilmu Hukum, Volume 3 No 1*.
- Hasanah, Ulfia. Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penegakan Hak - Hak Konsumen Berdasarkan Undang - Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Aplikasi Bisnis, Volume 3 No 1*, 2012.
- HS, H Salim dan Idrus Abdullah. Penyelesaian Sengketa Tambang : Studi Kasus Sengketa antara Masyarakat Samawa dengan PT. Newmont Nusa Tenggara. *Mimbar Hukum, Volume 24 No 3*, 2012.
- Mairul dan Kartika Dewi Irianto. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)). *Pagaruyuang Law Journal, Volume 1 No 2*, 2018.

- Muskibah. Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum, Volume 2 No 4*, 2010.
- Nola, Lutvi Febryka. Upaya Perlindungan Hukum secara Terpadu bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). *Jurnal Negara Hukum, Volume 7 No 1*, 2016.
- Nopiana, Medi dan Agus Maulana. Urgensi Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 6 No 1*, 2017.
- Nugroho, Agung. Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam Membantu Masyarakat yang Ditirukan Akibat Iklan yang menyesatkan. *Lex Jurnalica, Volume 11 No 2*, 2014.
- Priaji, Sekar Ayu Amiluhur. Perlindungan Hukum Terhadap Peredaran Kosmetik yang Merugikan Konsumen. Skripsi Sarjana Hukum, 2008.
- Samosir, Agustinus. Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum Legal Standing, Volume 2 No 2*, 2018.
- Yahya, Taufik. Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka Perlindungan Hak – Hak Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum, Volume 5 No 1*, 2014.
- Republik Indonesia, Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- _____ Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen. UU Nomor 8 Tahun 1999.
- _____ Menteri Perdagangan. Peraturan Menteri Perdagangan NOMOR 06/M – DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen.
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa> (diakses pada tanggal 5 desember 2019).
- <https://kamushukum.web.id/arti-kata/sengketa/> (diakses pada tanggal 22 desember 2019).