

Skripsi



**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI
KOTA MAKASSAR**

OLEH :

ARFAN ANWAR
B 111 05 083

PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS HASANUDDIN	
Tgl. Terima	1 - 4 - 10
Asal	Hulu
Isi	1 eksg
Marin	Medi
No. Inventaris	57
No. Klas	SKR-HUD

**PROGRAM BAGIAN HUKUM ACARA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN**

ANW
e.

**MAKASSAR
2010**

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA
MAKASSAR**

OLEH :

ARFAN ANWAR

B 111 05 083

Skripsi

Diajukan Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana Dalam
Bagian Hukum Acara Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2010**

PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DALAM
MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA
MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**ARFAN ANWAR
B 111 05 083**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang Dibentuk dalam
Rangka Penyelesaian Studi Progam Sarjana Bagian Hukum Acara Program
Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Hasanuddin
Pada hari Kamis, 11 Februari 2010
dan dinyatakan diterima.

Panitia Ujian

Ketua,

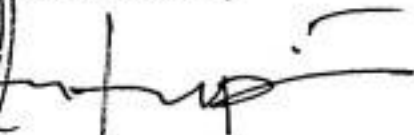

Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H., M.H.
NIP. 196201051986011001

Sekretaris,


Prof. DR. Suryaman M. pide, S.H., M.H
NIP. 196907271998022001

A.n Dekan
Pembantu Dekan I,




Prof. Dr. Muh. Guntur, S.H., M.H.
NIP. 196501081990021001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

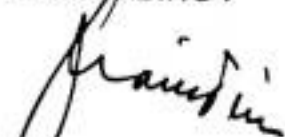
Dengan ini menerangkan bahwa skripsi dari :

Nama : Arfan Anwar
No. Pokok : B 111 05 083
Program : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Acara
Judul Skripsi : Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar
Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di
Kota Makassar.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi : .

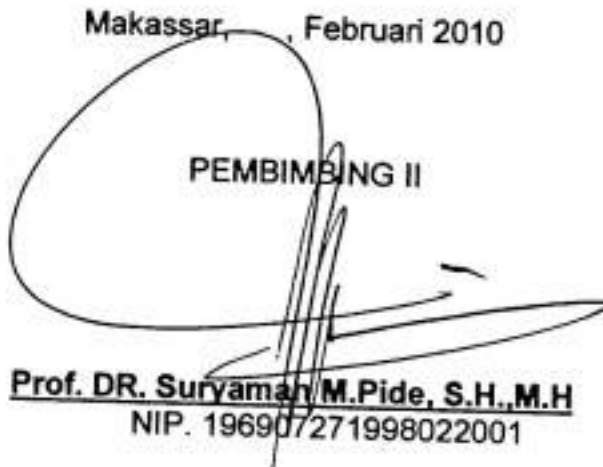
Makassar, Februari 2010

PEMBIMBING I



Prof. DR. Andi Sofyan, S.H. M.H.
NIP. 196201051986011001

PEMBIMBING II



Prof. DR. Suryaman M. Pide, S.H., M.H.
NIP. 196907271998022001

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa

Nama : ARFAN ANWAR
Nomor Induk : B111 04 083
Bagian : Hukum Acara
Judul Skripsi : Efektivitas Baadan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Makassar.

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir Program Studi.

Makassar, Februari 2010

a.n. Dekan
Pembantu Dekan I,



Prof. Dr. Muh. Guntur, S.H., .M.H.

NIP. 196501081990021001

ABSTRAK

Arfan Anwar (B 111 05 083). *Efektivitas Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar Dalam menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Kota Makassar*. Dibimbing oleh Andi Sofyan, selaku Pembimbing I dan Suryaman M. Pide, selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Makassar serta mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam praktik.

Penelitian ini berupa penelitian sosiologis yang dilaksanakan di Sekertariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar, berupa wawancara secara langsung dengan Ketua BPSK dan Anggota Majelis BPSK serta meminta data tentang penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dinilai cukup memadai, utamanya dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Namun dalam fungsi pengawasan pencantuman klausula baku, BPSK Pemerintah Kota Makassar diakui belum maksimal, hal ini dikarenakan kendala Sumber Daya Manusia yang terdapat di BPSK yang memadai, kurangnya sosialisasi, baik sosialisai tentang perlindungan konsumen maupun sosialisasi tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) khususnya di Kota Makassar, rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak-haknya, serta minimnya dana yang dikucurkan pemerintah untuk operasional BPSK Pemerintah Kota Makassar. Penelitian ini juga menunjukkan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar selalu berpedoman kepada Undang-Undang yang terdapat dalam Panduan dan Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pelaksanaannya telah sesuai dengan Undang-Undang dimulai dari tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen, pemeriksaan berkas, tata cara persidangan, sampai dengan pengambilan keputusan oleh majelis BPSK Pemerintah Kota Makassar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya jualah yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga sadari bahwa dengan petunjuk-Nya sehingga segala kesulitan dan hambatan dapat diatasi dengan baik. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang telah membawa kita dari kegelapan menuju terang benderang.

Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, saran maupun kritikan-kritikan bagi penulis selama proses penulisan skripsi hingga tahap penyempurnaan skripsi penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua Penulis Tercinta, Ayahanda Anwar Abujunwar dan Ibunda tercinta Hariani Sayabdi serta saudara-saudaraku tersayang Arjuna Ekawarda, Sri Armeini, Andi Baso Herdi, Nadya Rahma.
2. Seluruh Keluarga Besar tercinta Penulis, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, dukungan dan bantuannya selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. dr. Idrus Paturussi, SPBO selaku Rektor Universitas Hasanuddin, beserta Staf dan Jajarannya.



4. Bapak Prof. Dr. Syamsul Bachri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H.,M.H. selaku Pembimbing I dan Ibu Prof. Dr. Suryaman M. Pide, S.H.,M.H. selaku Pembimbing II, terima kasih banyak atas segala petunjuk, saran dan bimbingannya yang tidak dapat penulis lupakan.
6. Ibu Dr. Farida Patittingi, S.H.,M.Hum., selaku Penasihat Akademik (PA) Penulis, yang selama ini memberikan nasehat-nasehat dan motivasinya.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Hukum Unhas yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Hukum Unhas hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
8. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kota Makassar beserta Staf.
9. Sahabat, teman serta saudaraku Yosda Crew yang senantiasa membantu penulis selama ini, Resha Agriansyah, S.H.,Fazlur Rahman, S.H., Muhammad Arfah , S.H., Sirajuddin, Ashar SY,Fikri Ikram,S.H., dan teman-teman yang lain.
10. Seluruh Teman-Teman Angkatan Delik 05, Advokasi 03, Saksi 04, Eksaminasi 06 dan seluruh teman-teman Angkatan di Fakultas Hukum tanpa terkecuali.
11. Special Thanks to Cyndi Anastasya , yang selama ini menjadi inspirasi bagi penulis untuk terus berkarya.

12. Teman-teman HMI, HLSC, Garda Tipikor, UKM Sepak Bola, BSDK, ALSA, Gojukai, Carefa, teman-teman KKN FH-UH Polsekta Barombong dan seluruh teman-teman UKM/Organisasi maupun Perkumpulan Kultur yang berkembang dan tumbuh di Fakultas Hukum UNHAS.
13. Kanda-Kanda senior Fakultas Hukum Unhas.
14. Teman-teman Alumni SMA Negeri 1 Makassar.
15. Seluruh pihak-pihak yang telah banyak membantu dan yang kenal dengan Penulis terima kasih banyak atas doa dan bantuannya selama Penulis menyelesaikan studi dan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu demi satu.

Demikianlah ucapan terima kasih dari penulis, semoga saja dapat memberi ruang tersendiri di hati kita semua. Atas segala ucapan dan perbuatan yang tidak berkenan selama ini penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan penulis juga tidak lupa untuk memberikan kesempatan kepada seluruh pihak dalam memberikan kritikan dan masukan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata Semoga Allah S.W.T. membalas segala amal perbuatan dan budi baik kita semua. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Makassar, Januari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konsumen	7
1. Pengertian Konsumen	7
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	10
B. Pelaku Usaha	11
1. Pengertian Pelaku Usaha	11
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	12
C. Perlindungan Konsumen	15
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	15
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
3. Prinsip Dasar Penyelesaian Sengketa Konsumen	17
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	20

1. Pengertian dan Tujuan BPSK	20
2. Dasar Hukum Pembentukan BPSK	21
3. Tugas dan Wewenang BPSK	22
4. Tahapan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK	23
5. Kelebihan dan Kekurangan BPSK	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis dan Sumber Data	27
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Analisis Data	29
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Makassar.....	30
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha yang Dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam Praktik	38
1. Permohonan Penyelesaian Sengketa ke BPSK	38
2. Majelis dan Panitera	41
3. Alat Bukti	42
4. Tata Cara Persidangan	42
5. Tahap Putusan	48

BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu negara. Kondisi demikian pada suatu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standard yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya. Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya

undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan.

Untuk menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan Perlindungan Konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai.

Permasalahan yang dialami konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Oleh karena itu, upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat sangat dibutuhkan, disamping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta bendanya, kesehatan tubuh,

kehilangan jiwa, dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemamfaatan produk oleh konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan pelindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat. Selain itu, dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang/dan atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Di samping itu, untuk melindungi konsumen dari barang/dan atau jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di luar Pengadilan pada Pasal 49 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertujuan untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksudkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen

dengan pelaku usaha, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan.

Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka tentu saja konsumen akan lebih terlindungi oleh pelaku usaha. Selain itu dengan terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus sudah diputus dalam waktu tenggang 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosuder administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat, dan mengkaji permasalahan yang timbul dalam sebuah karya skripsi yang berjudul **“Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Makassar.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Makassar?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam praktik?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penulis dapat mengemukakan tujuan dan kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Makassar.

- b. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam praktik.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penulisan ini antara lain :

1. Secara Akademis/Teoritis

Diharapkan penulisan ini dapat memberikan sumbangsi pemikiran dalam membangun penegakan hukum di Indonesia terutama masalah yang menyangkut perlindungan konsumen Indonesia.

2. Secara Praktis

Dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam penegakan hukum di Indonesia serta dalam upaya menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Sebelum berlakunya UUPK praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Ketetapan MPR No. II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah "pembeli". Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yakni,

"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Dalam bagian penjelasan disebutkan, Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemamfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang

menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir. Maka dari hal tersebut pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga bagian, yaitu;

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemamfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemamfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang/jasa lain untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial. Konsumen ini sama dengan pelaku usaha;
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna, dan/atau pemamfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk dipedagangkan kembali.

Dari ketentuan dalam Undang-undang tersebut secara tersurat nampaknya hanya menitik beratkan pada konsumen akhir. Namun secara tersirat juga mengandung pengertian konsumen secara luas. Hal tersebut tampak pada penggunaan kata pemakai. Istilah pemakai alam hal ini tepat digunakan dalam rumusan konsumen untuk mendukung pengertian konsumen akhir, namun sekaligus juga menunjukkan bahwa barang dan jasa yang dipakai tidak serta merta prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang

dan/atau jasa tersebut. Dengan kata lain dasar hubungan hukum konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual.

Perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat tidak untuk diperdagangkan yang menunjukkan sebagai konsumen akhir (*end consumer*), dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*intermediate consumer*).

Konsumen antara tanpa memperhatikan besar kecilnya modal yang ditanamkan maupun instrumen-instrumen investasi yang digunakan, bukanlah konsumen, karena motif untuk mendapatkan keuntungan tertentu berupa uang dan/atau jasa yang di maksudkan dalam UUPK. Dalam kedudukan sebagai konsumen antara, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan Undang-undang ini.

Menurut Ahmadi Miru (Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2008: 4) penggunaan istilah "pemakai" dalam rumusan pasal 1 angka 2 UUPK sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan "Konsumen adalah setiap orang pemakai orang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat", apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan "bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain", tampak ada kerancuan di dalamnya. Sebagai pemakai dengan sendirinya untuk kepentingan diri sendiri, dan bukan untuk keluarga, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula istilah


"pemakai" menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Jika seandainya istilah yang digunakan "setiap orang yang memperoleh" maka secara hukum akan memberikan makna yang lebih tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

- 
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Selain konsumen, yang terkait dengannya adalah apa yang disebut dengan istilah pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat 3 UUPK, dan Pasal 1 ayat 3 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001:

"Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."

Defenisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 Butir 3 UUPK tersebut, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula perseorangan. Menurut defenisi tersebut, UUPK berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (Usaha Kecil Menengah). Pelaku usaha menurut UUPK juga tidak terbatas pada pelaku usaha perseorangan yang berkewarganegaraan Indonesia atau badan hukum Indonesia, tetapi juga pelaku usaha perseorangan yang bukan berkewarganegaraan Indonesia atau pelaku usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 Butir 3 UUPK ini, mempunyai cakupan yang luas karena meliputi penjual

grosir, leveransir sampai pada pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup exportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Pengertian pelaku usaha menurut yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen korban menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk, tidak kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan karena banyak pihak yang dapat digugat. Namun akan lebih baik, dan memudahkan konsumen, seandainya UUPK juga memberikan rincian/urutan untuk menentukan siapa yang akan dituntut jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- b. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- c. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- d. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) Pasal 1 ayat 1 dikatakan bahwa: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.



2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

"Perlindungan Konsumen Berasaskan mamfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional sebagaimana yang dimaksud dalam penjelasan Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan mamfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta menjamin kepastian hukum.

3. Prinsip Dasar Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan
 1. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri.
 2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 Ayat 2 UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui

pengadilan atau BPSK, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat 2 UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus lebih diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan pengadilan.

Pemerintah membentuk suatu badan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena Prosedur administratif dan proses pengambilan putusan sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa dengan kata lain *win-win solution*. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya-tidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip (Susanti Adi Nugroho, 2008: 101) sebagai berikut:

1. Efisien dari segi waktu;
2. Hemat biaya;
3. Dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempat jangan terlalu jauh;
4. Melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
5. Dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
6. Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di masyarakat dan para pihak yang bersengketa;
7. Putusannya harus final dan mengikat;
8. Putusannya dapat, bahkan mudah dieksekusi.
9. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas di mana penyelesaian sengketa dilaksanakan.

D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Pengertian dan Tujuan BPSK

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa:

'Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.'

Keberadaan BPSK sendiri dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, biasa nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan ke pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk berbicara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding

yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu lagi di ajukan ke pengadilan. Keberadaan BPSK juga diharapkan dapat mengurangi tumpukan perkara di pengadilan.

2. Dasar Hukum Pembentukan BPSK

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UU. No. 8 Tahun 1999. Pasal 49 ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.

Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden 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.

Selanjutnya dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya yaitu

di kota Kupang, Samarinda, Sukabumi, Bogor, Kediri, Mataram, Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Belitung, Sukabumi, Bulungan, Serang, Ogan Komering Ulu, dan Jeneponto.

3. Tugas dan Wewenang BPSK

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

- a. Melaksanakan 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. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang 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 tidaknya 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.

4. Tahapan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Tahapan Penyelesaian terdiri dari 3 tahap (Susanti Adi Nugroho, 2008: 119), yaitu:

a. Tahap pengajuan gugatan;

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal. Permohonan dapat dilakukan oleh



konsumen sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia. Permohonan dapat diajukan secara tertulis maupun secara lisan kepada sekretariat BPSK sebagaimana di atur dalam undang-undang.

b. Tahap Persidangan

Jenis persidangan tergantung pada alternatif penyelesaian sengketa yang dipilih oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dapat melalui cara konsialiasi, Mediasi, atau Arbitrase.

c. Tahap Putusan

Putusan BPSK dapat berupa ;

1. Perdamaian;
2. Gugatan ditolak;
3. Gugatan dikabulkan.

5. Kelebihan dan Kekurangan BPSK

Jika dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka penyelesaian sengketa melalui BPSK mempunyai beberapa kelebihan (Susanti Adi Nugroho: 115) antara lain:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
- b. Dapat dihindari kelambatan yang di akibatkan karena hal prosedural dan administratif.

- c. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan penyelesaian sengketa.
- d. Putusan BPSK merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Disamping adanya kelebihan yang dimilikinya, BPSK juga dihadapkan dengan kekurangan atau kendala dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya (Susanti Adi Nugroho, 2008: 212) yaitu:

- a. Kekurangan dalam hal pendanaan

Pendanaan dapat berpengaruh pada kinerja BPSK. Pada tahun 2002 BPSK masih menerima anggaran dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/APBN, namun tidak lagi pada tahun 2003. Dana operasional untuk BPSK kemudian dialokasikan kepada Pemerintah Daerah melalui APBD. Sebagai konsekuensinya, untuk pengembangan sumber daya manusia BPSK, Deperindag harus melakukan pelatihan-pelatihan secara bertahap dengan sumber dana yang terbatas.

- b. Kekurangan dalam hal Sumber Daya Manusia

Anggota BPSK terdiri dari 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Pembagian tersebut berkaitan dengan konsep keseimbangan kepentingan para pihak yang bersengketa (konsumen vs. pelaku usaha) dan kepentingan

pemerintah yang memposisikan dirinya sebagai pihak yang netral dalam pengambilan kebijakan.

Proses pengangkatan anggota BPSK menimbulkan masalah tersendiri, karena dalam kenyataan pengangkatan anggota BPSK lebih menekankan keterwakilan unsure daripada kompetensi anggota dalam mengelola dan menyelesaikan sengketa, sehingga banyak anggota BPSK yang tidak menguasai materi pokok sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian berupa wawancara langsung dengan Ketua dan Anggota Majelis BPSK Pemerintah Kota Makassar dan penelaahan kepustakaan.

Alasan pemilihan lokasi penelitian di Kotamadya Makassar, dengan pertimbangan bahwa Kota Makassar merupakan salah satu kota besar di Indonesia dimana daya beli masyarakat akan kebutuhan barang dan jasa cukup tinggi serta dan pertimbangan adanya beberapa kasus sengketa konsumen yang diadukan ke BPSK Pemerintah Kota Makassar, sekaligus merupakan kontribusi Penulis demi terciptanya penegakan hukum di Kotamadya Makassar.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan melakukan wawancara (interview) kepada Ketua dan Anggota Majelis BPSK serta responden lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan bersumber dari penelaahan studi kepustakaan berupa literatur-literatur, karya ilmiah (hasil penelitian), peraturan perundang-undangan, majalah, surat

kabar, dokumentasi dari berbagai instansi yang terkait juga bahan-bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder, maka penulis menggunakan dua cara pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, karya ilmiah (hasil penelitian), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, jurnal ilmiah, dokumentasi dari berbagai instansi yang terkait dengan penelitian ini, hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan kerangka teori dari hasil pemikiran para ahli hal ini dilihat relevansinya dengan fakta yang terjadi di lapangan.

2. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan penulis menggunakan dua cara, yaitu:

- a. Observasi, yaitu secara langsung turun ke lapangan untuk melakukan pengamatan guna mendapatkan data yang dibutuhkan baik data primer maupun data sekunder.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab yang dilakukan secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah Ketua dan Anggota Majelis BPSK Pemerintah Kota

Makassar dan ahli hukum yang mengerti tentang objek penelitian penulis.

D. Analisis Data

Data yang diperoleh atau yang dikumpulkan dalam penelitian ini baik data primer maupun data sekunder merupakan data yang sifatnya kualitatif maka teknik analisis data yang digunakanpun adalah analisis kualitatif, dimana proses pengolahan datanya yakni setelah data tersebut telah terkumpul dan dianggap telah cukup kemudian data tersebut diolah dan dianalisis secara deduktif yaitu dengan berlandaskan kepada dasar-dasar pengetahuan umum kemudian meneliti persoalan yang bersifat khusus dari adanya analisis inilah kemudian ditarik suatu kesimpulan.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Makassar.

Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita konsumen. Untuk penyelesaian sengketa antara pelaku usah dan konsumen, pemerintah membentuk suatu badan baru yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang salah satunya dibentuk di Kota Makassar.

Menurut Rustan, S.H. M.H (Anggota Majelis BPSK Pemerintah Kota Makassar, Tanggal 13 Januari 2010), setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Susunan majelis BPSK Pemerintah Kota Makassar harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur. yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan

berpengetahuan dibidang hukum. Ketua Majelis harus dari unsur pemerintah, walaupun tidak berpendidikan hukum. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 54 Ayat 2 dan Pasal 18 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar yaitu:

1. BPSK Pemerintah Kota Makassar melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsialisasi.

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK.

Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua dan anggota majelis. Yang berwenang menentukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak yang bersengketa, para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. Konsumen berhak memilih

dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis. Demikian juga, pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis.

2. BPSK Pemerintah Kota Makassar memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Konsultasi perlindungan konsumen yang dimaksud meliputi :

- a. Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti kerugian dengan penggunaan atau pemamfaatan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen.
- b. Konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- c. Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- d. Konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
- e. Konsultasi tentang pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- f. Hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

3. BPSK Pemerintah Kota Makassar melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Pengawasan pencantuman klausula baku dilakukan oleh BPSK Pemerintah Kota Makassar dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen. Hasil pengawasan pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha dan membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-Undang Pelindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan. Peringatan tertulis tersebut dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.

Menurut Sri Rejeki, S.H. (Sekertaris BPSK Pemerintah Kota Makassar, 14 Januari 2010), dalam hal pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK Pemerintah Kota Makassar pelaksanaannya diakui belum maksimal, hal tersebut dikarenakan terbatasnya dana yang dikucurkan pemerintah dari APBD untuk operasional BPSK Pemerintah Kota Makassar. Namun tahun 2010 ini diupayakan memaksimalkan fungsi pengawasan terhadap pencantuman klausula baku meskipun dengan dana yang terbatas.

4. BPSK Pemerintah Kota Makassar berwenang melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bilamana BPSK telah mengeluarkan surat peringatan tertulis kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap UUPK dan pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan surat peringatan tersebut, maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

5. BPSK Pemerintah Kota Makassar menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. BPSK Pemerintah Kota Makassar melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.

Penelitian dan pemeriksaan yang dimaksud meliputi :

1. Penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, barang bukti, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang diajukan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha;
 2. Pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, dan saksi ahli atau terhadap orang lain yang mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Pelindungan Konsumen.
7. BPSK Pemerintah Kota Makassar memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

8. BPSK Pemerintah Kota memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK.
9. BPSK Pemerintah Kota Makassar berwenang meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. BPSK Pemerintah Kota Makassar mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.
11. BPSK Pemerintah Kota Makassar memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen.

Putusan dan penetapan meliputi ganti kerugian atas kerusakan, kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Ganti kerugian dapat berupa :

1. pengembalian uang;
2. penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
3. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.



12. BPSK Pemerintah Kota Makassar memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Pemberitahuan keputusan dilakukan secara tertulis dan di sampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bukti pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan di tetapkan.

13. BPSK Pemerintah Kota Makassar berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka penulis berpendapat terdapat fungsi strategis BPSK Pemerintah Kota Makassar :

1. BPSK Pemerintah Kota Makassar berfungsi sebagai instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
2. BPSK Pemerintah Kota Makassar berfungsi melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha.
3. BPSK berfungsi sebagai lembaga penyelesaian perkara kecil dan sederhana atau lembaga *small claim court*.

Namun dalam pelaksanaan fungsi dan tugasnya, BPSK Pemerintah Kota Makassar terkendala hal-hal sebagai berikut :

- a. Kurangnya sosialisasi tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara nasional dan di Kota Makassar pada khususnya. Menurut Sri Rejeki, S.H. (Sekertaris BPSK kota Makassar, 14 Januari 2010), Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena sangat kurangnya sosialisasi.
- b. Terbatasnya dana yang dikucurkan pemerintah untuk operasional BPSK Pemerintah Kota Makassar. Namun meskipun dengan dengan dana yang minim, BPSK kota Makassar dapat melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang.

Menurut Prof. Dr. Andi Sofyan, S.H.,M.H. (Anggota Majelis BPSK), untuk mewujudkan pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK secara maksimal, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain :

1. Pemerintah harus lebih aktif melakukan sosialisasi tentang perlindungan konsumen agar masyarakat menyadari hak dan kewajibannya sebagai konsumen sehingga konsumen tertarik menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK;
2. Ketua BPSK yang mutlak dijabat oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan merupakan suatu kekurangan karena ketika terjadi kekosongan jabatan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan, maka terjadi juga kekosongan jabatan Ketua BPSK;

3. Tidak adanya dana operasional untuk BPSK di dalam APBN sehingga dana operasional BPSK dibebankan dalam APBD, sementara dana yang dikucurkan sangat minim sehingga tidak memaksimalkan fungsi pengawasan klausula baku yang dibuat pelaku usaha yang dilakukan oleh BPSK.

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha yang Dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dalam Praktik.

1. Permohonan Penyelesaian Sengketa Kepada BPSK.

Membaca pasal-pasal di dalam UUPK yang mengatur gugatan yang berkaitan dengan sengketa konsumen, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen yang menjadi tergugat adalah pelaku usaha. Hal itu tidak mengherankan oleh karena undang-undang ini (UUPK) memang mengatur mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap perbuatan pelaku usaha.

Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada BPSK Pemerintah Kota Makassar harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK Pemerintah Kota Makassar yang menangani pengaduan konsumen.

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

- a. Konsumen meninggal dunia;
- b. Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun secara lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk;
- c. Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Konsumen warga Negara asing.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai;

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi, dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang dan atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

Permohonan diajukan secara tertulis kepada sekretariat BPSK Pemerintah Kota Makassar maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon, dan jika permohonan diajukan secara

lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang di sediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001) atau permohonan tersebut bukan merupakan kewenangan BPSK, maka Ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Jika permohonan dari konsumen memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi (salinan) permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat, hari, tanggal, jam, dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama.

Pasal 17 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen, apabila permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 Kepmenperindag No.350 tahun 2001 atau permohonan tersebut bukan kewenangan BPSK.

Ketentuan Pasal 17 tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Pedoman Operasional BPSK yang dikeluarkan oleh Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perdagangan, yaitu menjadi :

- a. Setiap permohonan secara tertulis tidak dapat diterima, apabila tidak disertai dengan bukti-bukti secara benar sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350 tahun 2001.
- b. Setiap permohonan pengaduan secara lisan tidak dapat di terima bilamana tidak mengisi dan menyerahkan formulir pengaduan dan tidak disertai bukti-bukti yang benar.
- c. Pengaduan yang tidak bukan merupakan kewenangan BPSK tidak dapat diterima meskipun penggugatnya konsumen akhir, adalah:
 1. Tergugatnya adalah lembaga atau instansi pemerintah baik sipil maupun militer.
 2. Barang dan/ataau jasa yang dikonsumsi, secara hukum dilarang untuk dikonsumsi dan diperdagangkan.
- d. Pengadu yang bukan konsumen akhir.
- e. Pelaku usaha tidak boleh mengajukan gugatan kepada konsumen melalui BPSK.

2. Majelis dan Panitia

Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Pemerintah Kota Makassar dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK Pemerintah Kota Makassar dan

dibantu oleh Panitia. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.

Panitia berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK Pemerintah Kota Makassar yang tugasnya meliputi :

- a. Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen;
- b. Menyimpan berkas laporan;
- c. Menjaga barang bukti;
- d. Membantu majelis menyusun putusan;
- e. Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha;
- f. Membuat berita acara persidangan;
- g. Membantu Majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

3. Alat Bukti

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen berupa :

- a. Barang dan/atau jasa;
- b. Keterangan para pihak yang bersengketa;
- c. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- d. Surat dan/atau dokumen;

e. **Bukti-bukti lain yang mendukung.**

Dalam setiap proses penyelesaian sengketa konsumen, saksi dapat dihadirkan oleh Majelis dan /atau atas permintaan atau saran dari para pihak yang bersengketa. Sebelum dimintai keterangan, Majelis menanyakan kepada saksi mengenai identitas diri, derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa. Atas permintaan salah satu pihak yang bersengketa atau karena jabatannya, majelis dapat memerintahkan seorang saksi ahli untuk didengar kesaksiannya dalam persidangan.

4. Tata Cara Persidangan

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Pemerintah Kota Makassar tidak berjenjang. Para pihak di bebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya.

Setelah konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari tiga cara yang ada di BPSK, maka BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada yaitu :

1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen dan

pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi serta saksi ahli, dan bila diperlukan, menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Dalam persidangan dengan cara konsiliasi, konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan konsiliator tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi, dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya.


Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang di tanda tangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

2. Persidangan dengan cara mediasi

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak sebagai mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga dalam hal ini majelis BPSK memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.

Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, dalam proses mediasi ini, mediator



bertindak aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Majelis BPSK sebagai mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus.

Seperti halnya dalam konsiliasi, dalam proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat meminta diperlihatkan alat bukti baik surat maupun dokumen lain, yang mendukung dari kedua pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya Majelis BPSK dapat mengundang saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketanya. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang di tandatangi oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam Putusan Majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat para pihak.

3. Persidangan dengan cara arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang bersal dari unsur pelaku usah dan unsur konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua. Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antar pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk putusan perdamaian. Sebaliknya jika jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Dalam hal demikian, maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terkhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang

diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada consume dan pelaku usaha, dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK. Bilaman pada pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya, jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan kuputusan.

5. Tahap Putusan

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu:

- 1) Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi.

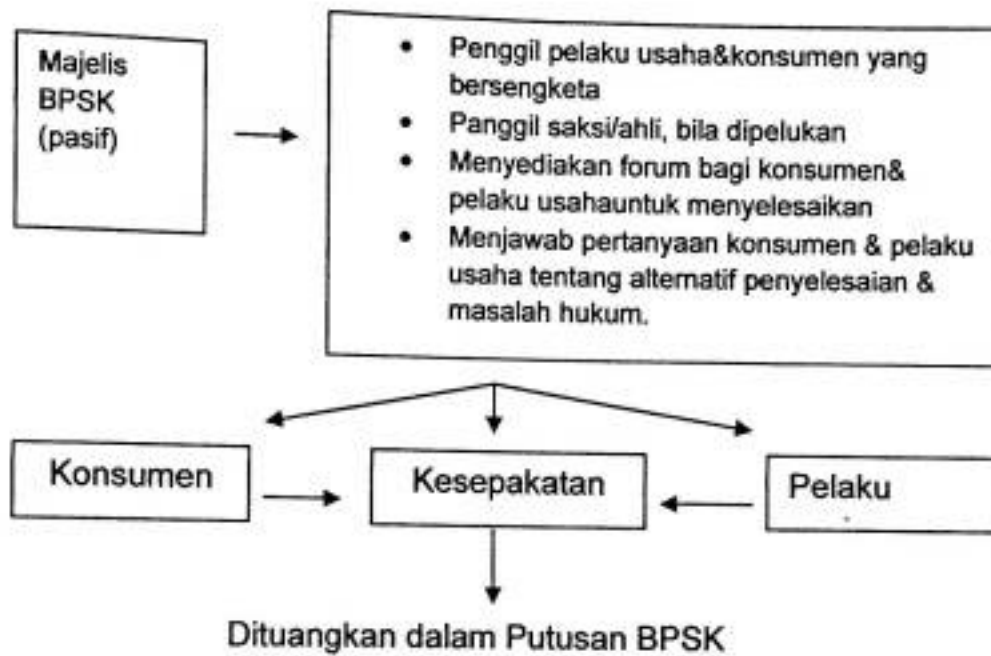
Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

2) Putusan BPSK dengan cara arbitrase

Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.

Putusan BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah mufakat. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan keputusan majelis. Keputusan majelis dalam konsiliasi atau mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan cara arbitrase dapat memuat sanksi administratif.

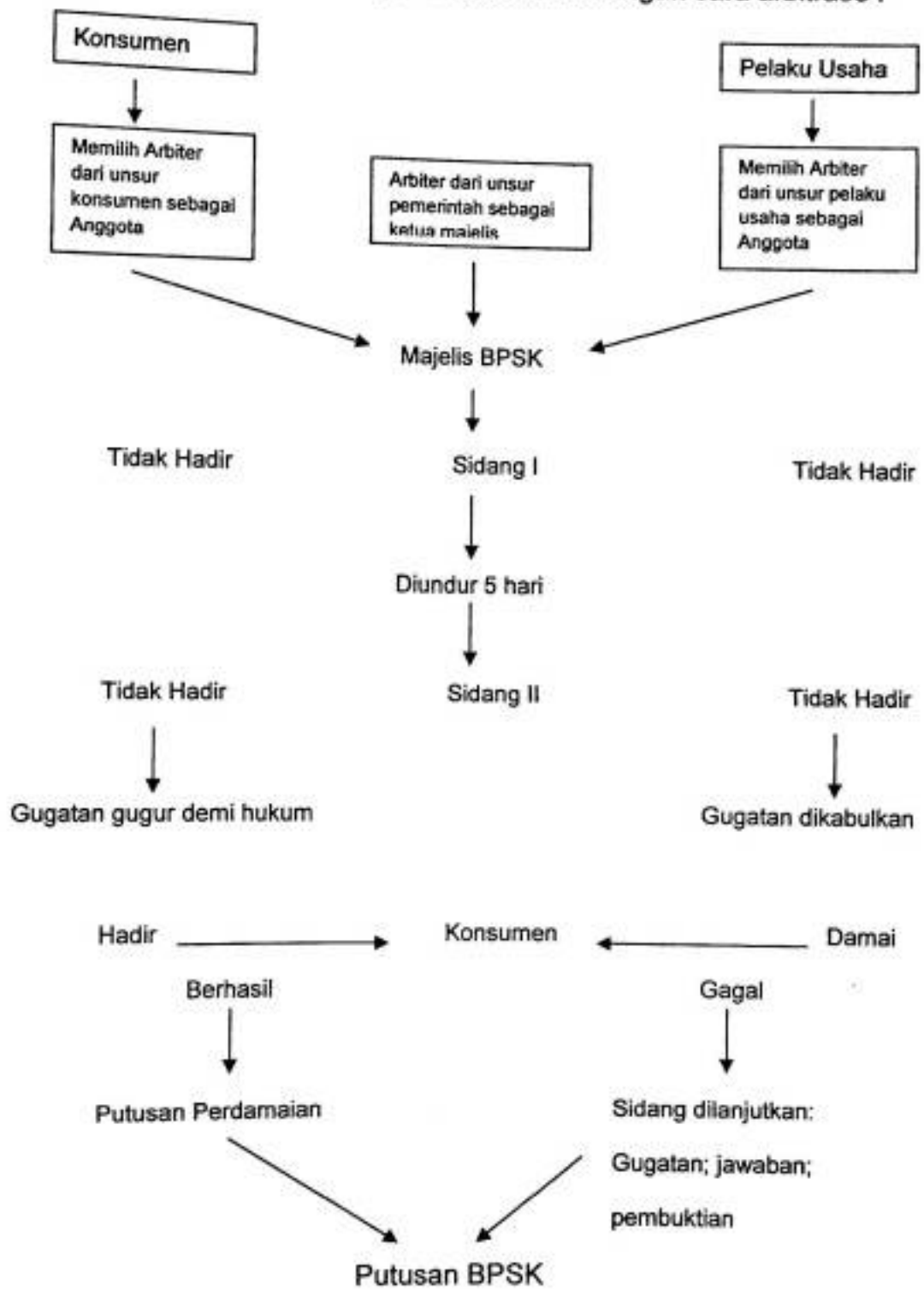
Skema penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi :



Skema penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi :



Skema penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase :



Rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari tahun 2008 sampai dengan awal 2010 (Sekertariat BPSK, 20 Januari 2010):

Tahun 2008

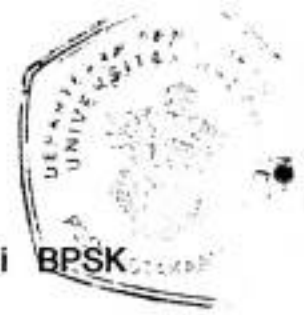
No.	Nama konsumen	Pelaku Usaha	Perihal	Keterangan
1.	A. Indah Sari	PT. Merpati Nusantara Airlines	Resi Bagasi	Selesai proses Mediasi
2.	Telly Loardy	PT. PLN Cabang Makassar	Penggantian KWH	Selesai proses Mediasi
3.	Hj. Hasnah Salam	Bank AMRO	Resi Cicilan	Selesai proses mediasi
4.	Leoni Augusti	PT. AXA Mandiri	Polis Asuransi	Selesai proses konsiliasi
5.	Yohannes Sesa	Alberto Jimmy	Expedisi	Selesai proses mediasi
6.	Muh. Idris, S.E.	Ong Willy Mulyaman	Kelebihan Pembayaran	Selesai proses mediasi

Tahun 2009

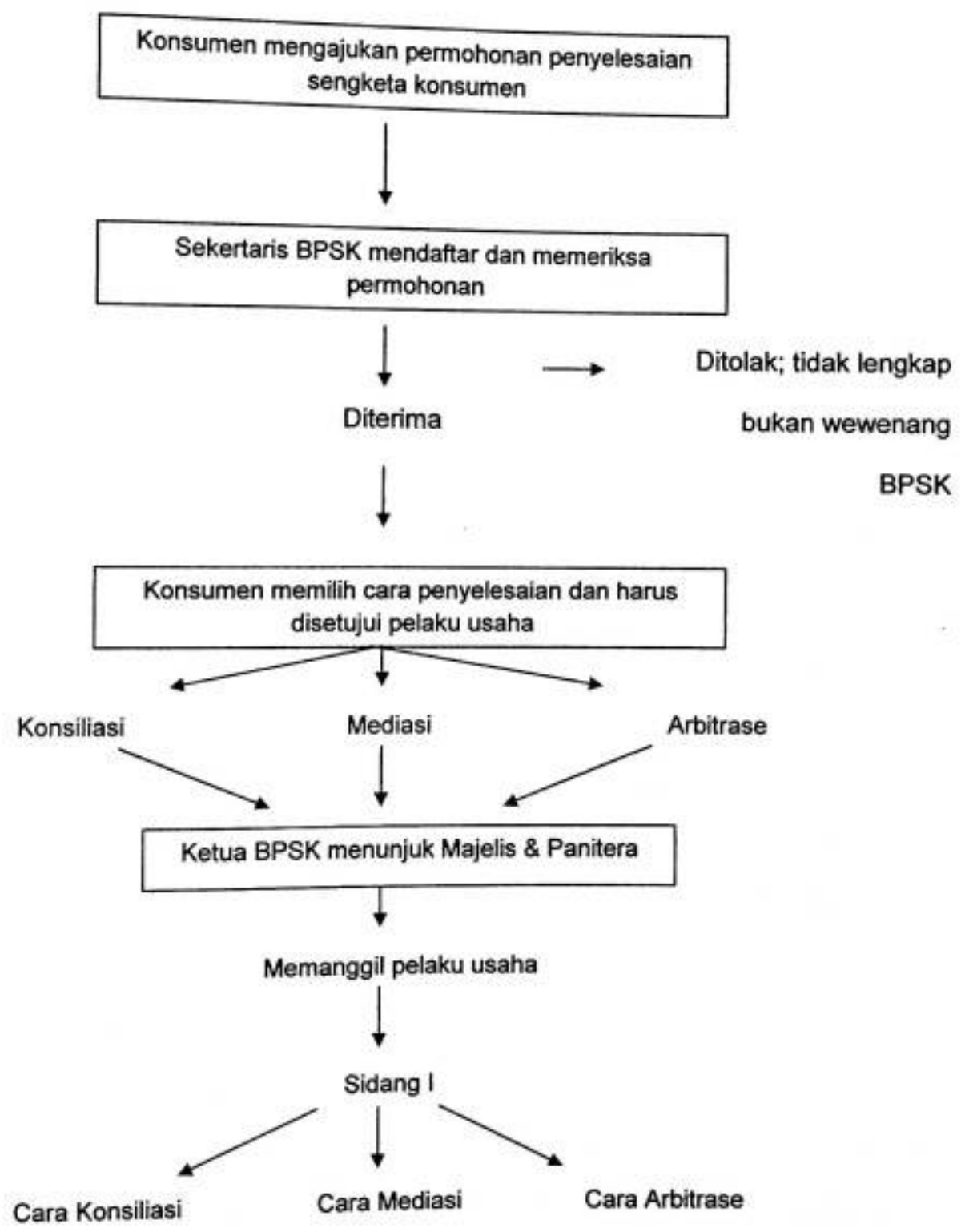
No.	Nama konsumen	Pelaku Usaha	Perihal	Keterangan
1.	Qamaluddin Achmad, S.H	Adira Kredit	Hp Nokia N70	Selesai proses mediasi
2.	Ronny	PT.Adira Dinamika Multifinance	Kehilangan motor	Selesai proses mediasi
3.	Akhiruddin MJ., S.pi.	Laser Komputer	Kehilangan laptop	Selesai proses mediasi
4.	Rustan, S.H.,M.H.	Graha Media	Klausula Baku	Selesai proses konsiliasi
5.	Slamet Sujarmin	PT.Federal Internasional Finance	Kredit	Selesai proses mediasi

Tahun 2010

No.	Nama konsumen	Pelaku Usaha	Perihal	Keterangan
1.	A. Ilyas Musa	Procar Finance	Penyitaan mobil	Selesai proses mediasi
2.	Ridwan Ismail	PT. Tritanu	Penggantian mesin Foto copy	Selesai proses mediasi



Skema Permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK
Pemerintah Kota Makassar;



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada bab pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar dinilai cukup memadai utamanya dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Namun dalam fungsi pengawasan pencantuman klausula baku, BPSK Pemerintah Kota Makassar diakui belum maksimal, hal ini dikarenakan kendala profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terdapat di BPSK yang masih memerlukan peningkatan pengetahuan, kurangnya sosialisasi, baik sosialisai tentang perlindungan konsumen maupun sosialisasi tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) khususnya di Kota Makassar, rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak-haknya, serta minimnya dana yang dikucurkan pemerintah untuk operasional BPSK Pemerintah Kota Makassar.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK) Pemerintah Kota Makassar selalu berpedoman kepada Undang-Undang yang terdapat dalam Panduan dan Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pelaksanaannya telah sesuai dengan Undang-Undang dimulai dari tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen, pemeriksaan berkas, tata cara persidangan, sampai dengan pengambilan keputusan oleh majelis BPSK Pemerintah Kota Makassar.

B. Saran

1. Pemerintah Kota Makassar sebagai pelaksana pemerintahan di wilayah Kota Makassar hendaknya memaksimalkan perhatian kepada perlindungan konsumen dan melaksanakan peningkatan pengetahuan Sumber Daya Manusia BPSK sertamemaksimalkan dana operasional kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar sehingga fungsi dan tugas BPSK dapat terlaksana sepenuhnya.
2. Masyarakat diharapkan kesadaran dan ketaatan hukum akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan kehati-hatian dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
3. Lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang sifatnya independent hendaknya lebih aktif dalam menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian

konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dan bekerjasama dengan pemerintah dan masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Achmad Ali, 2002, *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta : Toko Gunung Agung
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dan Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2008, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rahmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Yusuf Shofie, 2009, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Jakarta : PT. Citra Aditya Bakti
- Gunawan Widjaja, 2003, *Hukum Arbitrase*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT Grasindo
- Abdul R. Saliman, Hermansyah, dan Ahmad Jalis, 2005, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta : Kencana
- Soedharyo Soimin, 2005, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta : Sinar Grafika



Undang-undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa

Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Malang, Kota Makassar.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/10/2001, Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa konsumen.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN
DAN PENANAMAN MODAL KOTA MAKASSAR

Jalan. Rappodeki Raya No.219 Telp.(0411)453325 Fax.0411) 432029

REKOMENDASI

NOMOR : *045* / PERINDAG.P.MODAL / I / 2010

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : ARFAN ANWAR
Stambuk : B.111 05 083. /Ilmu Hukum
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Komp.Hartaco Indah Blok.3G/30
Judul : "EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DALAM MENYELESAIKAN
SENGKETA KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR"

Benar telah melakukan penelitian dan menyelesaikan tugas dengan baik sesuai judul "EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR" mulai tanggal 12 Januari s/d .2 Februari 2010.

Demikian rekomendasi ini dibuat sebagai kelengkapan menyelesaikan kuliah.

Makassar, 26 Januari 2010



Kepala Dinas
Sekretaris

Dra. Hj. Hasnah Salam

Rangkat : Pembina Tk.I

Nip. : 19541218 198403 2 003