

PERAN BPSK KOTA TANJUNGPINANG DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Raseuki Tri Ba'da Ardyanti, Marnia Rani, Lia Nuraini
Raseukitr@gmail.com

Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

BPSK Tanjungpinang City is an Agency that has the Role to provide Protection to Consumers. Because the Duties and Functions mandated by Article 52 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection with the aim and determination to resolve disputes with a win-win solution, fast, cheap and simple without cost. The formulation of the problem of this research is How the Role of BPSK in Tanjungpinang City in Consumer Dispute Resolution and How is the settlement of consumer disputes by BPSK in Tanjungpinang City. This research method uses a normative method by using descriptive qualitative data analysis. The results obtained from the study are BPSK Tanjungpinang City has been able to play a role to provide protection to consumers because all the tasks and functions mandated by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection can be implemented and implemented. BPSK Tanjungpinang City also in resolving disputes that occur between consumers and business actors is through the method of mediation, conciliation and arbitration as mandated by legislation.

Keywords : BPSK, Consumer protection, Dispute.

I. Pendahuluan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Selanjutnya disebut sebagai BPSK) sebagaimana dimaksudkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan.¹

Letak geografis Kota Tanjungpinang yang berdekatan dengan Negara Malaysia dan Singapura menjadikan kota ini banyak dimasuki barang-barang atau produk dari Negara tetangga tersebut hal ini terjadi akibat pasar bebas Asia dan ASEAN yang telah dimulai beberapa tahun lalu. kondisi ini pada satu sisi menguntungkan konsumen di mana mereka dapat memiliki produk yang sesuai dengan keinginannya, tetapi di sisi lain mutu produk dan keamanan konsumen belum tentu terjamin apakah murahnya produk tersebut dapat menjamin mutu produk tersebut dan

¹ Susanti Adi Nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, prenada media group, Jakarta, 2015, hlm.17

menjaga keamanan keselamatan konsumen. Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan.²

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 standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya, sehingga dibutuhkanlah sebuah lembaga atau badan yang mampu menjadi wadah bagi konsumen untuk dapat melaporkan atau mengadu serta memberikan perlindungan jika hak-hak nya sebagai konsumen dicurangi.³

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Muhammad Ikhwan, SH menyampaikan, BPSK sebagai badan independen bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen jika terjadi permasalahan dan persengketaan, melindungi konsumen serta menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, apabila terdapat sengketa terhadap pelaku usaha dengan konsumen, BPSK menyelesaikan dengan konsiliasi, mediasi dan arbitrase⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran BPSK di Kota Tanjungpinang dalam Penyelesaian Sengketa konsumen, kemudian untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK di Kota Tanjungpinang?

II. Metode Penelitian

Menurut Peter Mahmud, “Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi”.⁵ Penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).⁶ jenis penelitian normatif, yaitu Penelitian hukum normatif yang nama lainnya adalah penelitian hukum doktrinal yang disebut juga sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain. Pada intinya penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dalam hal ini penulis mengkaji sampai sejauh mana Peran BPSK Kota Tanjungpinang dalam memberikan Perlindungan kepada konsumen terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan dengan cara melakukan penelitian secara normatif dan empiris di BPSK Kota Tanjungpinang.

Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, di mana sumber data yang berupa bahan hukum tersebut dikumpulkan dan disusun secara sistematis untuk di analisis kemudian menafsirkannya dan penarikan kesimpulan.

² Andi Sri Rezky Wulandari, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018 hlm. 10

³ Susanti Adi Nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, prenada media group, Jakarta, 2015, hlm.1

⁴<https://tanjungpinangkota.go.id/berita/bpsk-lakukan-silaturahmi-ke-pemko-tanjungpinang>. diakses tgl 03/11/2019 pukul 09:15

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2015, hlm 35

⁶ *Ibid.*, hlm 92

III. Hasil dan Pembahasan

BPSK Kota Tanjungpinang telah menyelesaikan beberapa kasus dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 sebagaimana tercantum di dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Penyelesaian sengketa tahun 2017

No	Sengketa Tahun 2017	Cara penyelesaian
1.	Property (fisum tidak dibuat)	Mediasi
2.	Property (sita jamin)	Mediasi
3.	Property (jual beli ruko)	Arbitrase
4.	Jasa (tv kabel)	Mediasi
5.	Property (pengembalian uang muka)	Konsiliasi
6.	Jasa (tv kabel)	Mediasi
7.	Property (hutang rumah hasil lelang)	Penyelesaian di luar BPSK
8.	Property (ukur tanah tidak sesuai)	Mediasi
9.	Jasa (salah sita jaminan)	Penyelesaian di luar BPSK
10.	Jasa (service handphone)	Mediasi
11.	Property (klausa baku)	Arbitrase
12.	Klausa baku	Mediasi

Sumber: Kantor BPSK Kota Tanjungpinang Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.1 di atas pada tahun 2017 BPSK Kota Tanjungpinang tercatat menyelesaikan sengketa konsumen sebanyak 12 perkara. Seluruh cara atau mekanisme penyelesaian sengketa digunakan untuk menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan cara mediasi adalah cara penyelesaian sengketa yang paling banyak digunakan pada tahun 2017 tersebut.

Tabel 1.2 Penyelesaian sengketa tahun 2018

No	Sengketa Tahun 2018	Cara penyelesaian
1.	Property (jual beli rumah)	Mediasi
2.	Investasi (pengembalian uang)	Mediasi
3.	Property (rumah tinggal)	Mediasi

Sumber: Kantor BPSK Kota Tanjungpinang Tahun 2019

Sengketa konsumen yang terjadi di Kota Tanjungpinang Pada tahun 2018 relatif sangat menurun. BPSK Kota Tanjungpinang berdasarkan Tabel 1.2 di atas hanya menangani 3 sengketa konsumen, yang semuanya menggunakan jalur mediasi untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Berkurangnya sengketa konsumen jika dilihat dari segi positifnya dapat mengindikasikan menurunnya kecurangan ataupun ketidaktaatan pelaku usaha untuk mematuhi kewajibannya

sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut bisa terjadi karena BPSK Kota Tanjungpinang telah melaksanakan Tugas dan Fungsinya dengan optimal terutama tugasnya dalam melakukan pengawasan dan pemberian konsultasi terkait penegakan perlindungan terhadap konsumen. Namun, disisi lain dikhawatirkan berkurang atau sedikitnya sengketa konsumen yang terjadi pada tahun 2018 juga dapat mengindikasikan kurangnya pemahaman konsumen akan hak-haknya serta pentingnya juga untuk mempertahankan hak-haknya tersebut jika dilanggar oleh pelaku usaha.

Tabel 1.3 Penyelesaian sengketa tahun 2019

No	Sengketa Tahun 2019	Cara penyelesaian
1.	Jasa (pemutusan aliran listrik)	Penyelesaian diluar BPSK
2.	Property (rumah tinggal)	Arbitrase
3.	Jasa (pemutusan aliran air)	Mediasi
4.	Jasa (pemutusan aliran listrik)	Mediasi
5.	Property (pengembalian uang muka)	Tidak selesai (PU tidak hadir)
6.	Property (fasum)	Penyelesaian diluar BPSK
7.	Property (rumah tinggal)	Penyelesaian diluar BPSK
8.	Property (permintaan sertifikat)	Proses
9.	Property (pengembalian uang muka)	Proses
10.	Property (permintaan sertifikat)	Konsultasi
11.	Jasa (kredit macet)	Konsultasi

Sumber: Kantor BPSK Kota Tanjungpinang Tahun 2019

Perkara yang ditangani oleh BPSK Kota Tanjungpinang pada tahun 2019 kembali meningkat atau bertambah. Perkara yang ditangani berjumlah 11 perkara yang mekanisme penyelesaiannya menggunakan proses mediasi, konsultasi, arbitrase, penyelesaian di luar BPSK dan ada juga perkara yang masih dalam proses penyelesaian. Kembali bertambah atau meningkatnya kasus sengketa konsumen yang ditangani pada tahun 2019 ini juga dapat dilihat dari dua sisi yaitu positif dan negatif terhadap kinerja BPSK kota Tanjungpinang sebagaimana penjelasan yang diuraikan pada tabel sengketa tahun 2018. Namun, menurut penulis meningkatnya sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK lebih dikarenakan konsumen kota Tanjungpinang lebih sadar akan haknya dan sudah lebih mengetahui bahwa ada Badan yang memiliki peran untuk membantu mereka dalam menyelesaikan sengketa atau permasalahan konsumen yang mereka hadapi. Hal tersebut dapat dilihat dari jenis perkara yang dilaporkan oleh konsumen adalah kasus atau perkara yang ada kealpaan konsumen untuk memenuhi kewajibannya yaitu seperti pemutusan aliran air, aliran listrik dan kredit macet. Karena BPSK perannya sudah cukup diketahui oleh masyarakat maka konsumen atau masyarakat mengadukan masalah tersebut ke BPSK untuk mendapatkan perlindungan dan pembelaan.

Perkara yang ditangani oleh BPSK dari Tahun 2017 sampai dengan 2019 di atas berdasarkan penelitian penulis di lapangan, seluruh keputusan tersebut yang dilakukan secara mediasi dan konsultasi seharusnya akan dilaksanakan dan diterima oleh kedua belah pihak. Karena keputusan melalui mediasi dan konsultasi adalah keputusan yang disepakati bersama oleh para pihak, sehingga tidak mungkin dilakukan upaya hukum keberatan atas putusan tersebut. Sebagaimana juga

disebutkan dalam Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa keberatan hanya dapat dilakukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

1. Peran BPSK kota tanjungpinang dalam penyelesaian sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan landasan historis pendiriannya adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di tiap-tiap Kota dan Provinsi. Begitu juga halnya dengan keberadaan BPSK di Kota Tanjungpinang adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat konsumen Kota Tanjungpinang. Namun, keberadaan BPSK juga tidak semata-mata hanya untuk melindungi hak-hak dari konsumen tetapi juga hak-hak dari pelaku usaha. BPSK Kota Tanjungpinang berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Ikhwan, SH menyatakan bahwa “BPSK itu adalah sebuah Badan Penyelesaian Sengketa yang menginginkan “Win-Win Solution” untuk kedua belah pihak yang artinya kedua belah pihak sama-sama sepakat dan setuju dengan keputusan yang BPSK berikan”.⁷

Seharusnya dengan adanya BPSK di Kota Tanjungpinang transaksi atau hubungan antara konsumen dan pelaku usaha lebih sedikit mengalami perselisihan atau sengketa. Karena menurut Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, BPSK tugas dan fungsinya tidak hanya menyelesaikan sengketa tetapi juga punya peran atau tugas untuk memberikan konsultasi, pengawasan dan melaporkan kepada Penyidik Umum apabila terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang ini. Sehingga sampai sejauh mana BPSK Kota Tanjungpinang telah berperan atau menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang adalah dengan melihat apakah BPSK telah mampu mengimplementasikan Amanat Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.⁸ Berdasarkan pendapat tersebut apabila BPSK telah melaksanakan tugas dan fungsi dapat dikatakan bahwa BPSK kota Tanjungpinang telah melaksanakan peranannya.

Tugas dan Fungsi BSPK menjadi tolak ukur seberapa jauh BPSK Kota Tanjungpinang telah melaksanakan perannya :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi yaitu BPSK Kota Tanjungpinang telah melaksanakan penyelesaian sengketa melalui tiga cara tersebut, pilihan penyelesaian sengketa arbitrase merupakan pilihan penyelesaian terakhir.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen yaitu Konsultasi yang dilakukan BPSK adalah secara langsung dikantor BSPK yang diberikan kepada seluruh pihak baik konsumen ataupun pelaku usaha.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yaitu Mekanisme Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang dilakukan oleh BPSK juga dijelaskan pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini yaitu Pelaporan kepada penyidik umum ini biasanya akan dilakukan jika perlu penanganan lebih lanjut terhadap sebuah sengketa konsumen yang terjadi, seperti adanya korban jiwa ataupun sakit akibat dari membeli atau mengkonsumsi suatu produk yang dijual oleh pelaku usaha

⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak M. Ikhwan, SH Selaku Pimpinan Majelis BPSK, Tanggal 21 November 2019.

⁸ Soerjono Soekanto, *Loc. Cit.*, hlm. 243

- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen yaitu bahwa konsumen akhir yang merasa dirugikan oleh pelaku usahalah yang dapat mengadu baik secara tertulis maupun tidak. Pengaduan akan dicatat oleh sekretariat BPSK dan ditulis pada form pengaduan dan ditanda tangani oleh pelapor.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen yaitu Penelitian dan pemeriksaan tersebut dilakukan dalam rangka untuk memperoleh kejelasan terhadap persoalan atau sengketa yang terjadi.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen yaitu berkaitan dengan fungsi BPSK pada huruf (i).
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini yaitu berkaitan dengan fungsi BPSK pada huruf (i).
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen yaitu Pemanggilan pelaku usaha yang dianggap telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen adalah dengan surat resmi, namun jika pemanggilan pertama ini tidak ditanggapi atau pelaku usaha tidak mau hadir akan dilakukan pemanggilan tahap kedua. Jika pemanggilan tahap kedua ini juga pelaku usaha tetap tidak hadir maka BPSK kota Tanjungpinang baru akan meminta bantuan penyidik umum (kepolisian) untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut pada pemanggilan ketiga. Sedangkan mekanisme pemanggilan saksi atau saksi ahli akan dilakukan oleh BPSK jika perlu diminta keterangannya dalam suatu sengketa dengan menyurati saksi dengan surat pemanggilan sebagai saksi
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan yaitu berkaitan dengan huruf (k) adalah dalam rangka untuk menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen yaitu Dasar untuk memutuskan hal tersebut adalah melalui alat bukti yang dilampirkan oleh konsumen seperti resep obat dari dokter dan struk pembelian obat akibat dari mengkonsumsinya yang dibeli dari pelaku usaha.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen yaitu Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ayat (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Ayat (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini yaitu BPSK Kota Tanjungpinang memberitahukan putusan pelanggaran kepada pelaku usaha yang dinyatakan melakukan pelanggaran adalah melalui majelis BPSK yang telah menyelesaikan sengketa tersebut baik dengan cara mediasi, konsiliasi ataupun arbitrase.⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa BPSK Kota Tanjungpinang telah menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga BPSK Kota Tanjungpinang telah melakukan perannya dalam memberikan perlindungan kepada Konsumen.¹⁰

2. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK kota Tanjungpinang

⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak M. Ikhwan, SH Selaku Pimpinan Majelis BPSK, Tanggal 21 November 2019.

¹⁰ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal yang dapat dijumpai pada setiap masyarakat dengan semua latar belakang. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada suatu bentuk yang seragam, artinya pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan.¹¹ Penyelesaian sengketa menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 ayat (1) yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, ayat (2) yaitu penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, ayat (3) penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang, dan ayat (4) apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Dan Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:¹²

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian, yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat di antara mereka, sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 4 ayat (1) dan (2) yaitu, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui 3 cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud bukan merupakan penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Ketentuan-ketentuan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tersebut di atas telah dilakukan oleh BPSK Kota Tanjungpinang. Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Tanjungpinang jika ada gugatan penyelesaian sengketa adalah sebagai berikut:¹³

1. Pengadilan (Litigasi) putusannya akan “*win lose solution*”.
2. Luar Pengadilan (Non Litigasi) yaitu melalui BPSK yang putusannya akan “*win-win solution*” dengan mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

¹¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan BPSK*, (Malang: UB Press, 2011), hal. 44.

¹² Janus Sidabolak, *Op.cit.*, hlm 143.

¹³ Hasil Penelitian dan Wawancara Dengan Bapak M. Ikhwan, SH Sela ku Pimpinan Majelis BPSK, Tanggal 21 November 2019.

a. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi. Dalam konsiliasi majelis konsiliator mempunyai tugas memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Sebagaimana disebutkan pasal 5 ayat (1) Kepmen Perindag No. 350, konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator, dengan memperhatikan prinsip-prinsip tidak memihak (*Impartial*), kesamaan (*equity*), dan keadilan (*justice*) dan Pada saat berakhirnya konsiliasi tersebut, konsiliator harus menyodorkan perjanjian yang ditandatangani oleh para pihak atau memberikan laporan yang berisi tentang kegagalan atau memberikan pemberitahuan dari suatu atau lebih pihak yang berisi tentang tidak dilanjutkannya proses konsiliasi.¹⁴

Selama proses penyelesaian sengketa, alat bukti (barang dan atau jasa, keterangan para pihak, keterangan saksi atau saksi ahli, surat dan atau dokumen, bukti-bukti lain yang mendukung) dapat diajukan oleh majelis atas permintaan pihak yang bersengketa. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, selanjutnya diserahkan kepada majelis untuk dibuat sebuah putusan BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut.

b. Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak; namun dalam hal ini para pihak menguasai kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan diantara mereka.¹⁵

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Jadi dalam hal ini majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, namun majelis bertindak aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Dalam mediasi, majelis mediator mempunyai tugas memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Peran mediator adalah membantu para pihak memahami pandangan masing-masing dan membantu mencari (*locate*) persoalan-persoalan yang dianggap penting bagi mereka, mediator mempermudah pertukaran informasi, mendorong diskusi mengenai perbedaan-perbedaan kepentingan, persepsi, penafsiran terhadap situasi dan persoalan-persoalan dan membiarkan, tetapi mengatur pengungkapan emosi, mediator juga membantu para pihak memprioritaskan persoalan-

¹⁴ Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Pertama, Gama Media, Yogyakarta, 2006, hlm 97-98

¹⁵ Gary Goodpaster, *Arbitrase Di Indonesia*, Ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995, hlm 11.

persoalan dan menitikberatkan pembahsan mengenai tujuan dan kepentingan umum.¹⁶ Mediator juga harus mampu menciptakan suasana dan kondisi yang kondusif bagi terciptanya kompromi diantara kedua belah pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan (*win-win solution*). Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa selanjutnya diserahkan kepada majelis untuk dibuat sebuah putusan BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut.

c. Arbitrase

Penyelesaian sengketa secara arbitrase para pihak dapat memilih hakim yang mereka inginkan, berbeda dengan sistem pengadilan yang telah menetapkan hakim yang akan berperan, dengan demikian dapat menjamin baik kenetralan maupun keahlian, yang mereka anggap perlu dalam sengketa mereka. Para pihak juga dapat memilih hukum yang akan diterapkan pada sengketa tersebut, dan sifat arbitrase demikian melindungi para pihak yang merasa takut atau tidak yakin dengan hukum substantif dari yuridiksi tertentu. Unsur-unsur yang ada dalam arbitrase sebagai berikut:¹⁷

1. Cara penyelesaian sengketa secara privat atau diluar pengadilan.
2. Atas dasar perjanjian tertulis dari para pihak.
3. Untuk mengantisipasi sengketa yang mungkin terjadi atau yang sudah terjadi.
4. Dengan melibatkan pihak ketiga (arbitrer atau wasit) yang berwenang mengambil keputusan
5. Sifat keputusannya adalah final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan upaya hukum keberatan hanyalah penyelesaian sengketa melalui arbitrase, karena arbitrase bersifat *win lose solution* berbeda dengan mediasi ataupun konsiliasi karena para pihak lah yang sama sama mencari solusi ataupun jalan keluar dari sengketa yang dihadapi atau *win-win solution*.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. BPSK Kota Tanjungpinang telah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, Memberikan konsultasi perlindungan konsumen, Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dan seluruh tugas dan fungsinya yang lain yang keseluruhan berjumlah tiga belas, walaupun pada prakteknya masih belum sempurna dan optimal.
2. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Tanjungpinang dilakukan melalui beberapa metode dan proses. Metode penyelesaian sengketa konsumen anantara lain, dengan cara penyelesaian yang difasilitasi petugas sekretariat, penyelesaian dengan melimpahkan perkara ke penyidik umum dan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh majelis BPSK dengan jalan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian Sengketa yang menjadi prioritas utama dari

¹⁶ *Ibid.*, hlm 16.

¹⁷ Bambang sutiyoso, *Op.cit.*, hlm 102.

BPSK Kota Tanjungpinang adalah melalui mediasi dan konsiliasi. Karena penyelesaian melalui dua cara tersebut akan memuaskan kedua belah pihak atau “win-win solution”. Sehingga Putusan BPSK akan dipatuhi dan di taati oleh kedua belah pihak.

V. Daftar Pustaka

Buku

Andi Sri Rezky Wulandari, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018.

Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Pertama, Gama Media, Yogyakarta, 2006.

Gary Goodpaster, *Arbitrase Di Indonesia*, Ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk. Kesatu, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan BPSK*, Malang: UB Press, 2011..

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ke-10, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2015.

Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012.

Susanti Adi Nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta, 2015.

Jurnal dan Skripsi

Angga Nugraha Sihombing, *Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Kesehatan Pekerja Pada Pt. Pln (Persero) Kitsumbagut*, Medan, Universitas Medan Area, 2017.

Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-44 No.2 April-Juni, 2014.

Ridho Pratama, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)*, Lampung: Universitas Lampung, 2018.

Yatini dan Wahyuni Safitri, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda*, Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam, Samarinda, 2017.

Yudhanto Satyagraha Adiputra, dkk. *Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan*

Ilmu Politik, Tanjungpinang, Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2019.

Hasil Wawancara Dengan Bapak M. Ikhwan, SH Selaku Pimpinan Majelis BPSK, Tanggal 21 November 2019

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Direktori Putusan Mahakamah Agung Republik Indonesia, Putusan Pengadilan Negeri Tanjungpinang Nomor 72/Pdt.G/2013/PN.TPI.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Internet

[https://tanjungpinangkota.go.id/berita/bpsk-lakukan-silaturahmi-ke-pemko-tanjung pinang](https://tanjungpinangkota.go.id/berita/bpsk-lakukan-silaturahmi-ke-pemko-tanjung-pinang). diakses tgl 03/11/2019 pukul 09:15

VI. Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan judul “Peran BPSK Kota Tanjungpinang Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan artikel ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan artikel ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan membimbing serta memberikan suport kepada penulis.