

ANALISIS CARA PENYELESAIAN SENGKETA YANG TEPAT UNTUK MENINGKATKAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN

Nurzamzam

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan, Kalimantan Utara
zamzam.law@gmail.com

Abstarct :

Juridically, the consumer dispute resolution process based on the Consumer Protection Act can be pursued using litigation (through the courts) and non-litigation channels. Settlement through non-litigation channels is carried out by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) by means of Mediation, Conciliation, and Arbitration. BPSK has also not been 100% able to resolve this dispute, especially those concerning objections to conciliation or mediation decisions, as well as the determination of execution there is no regulation at all. Settlement through non-litigation channels is carried out by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) by means of Mediation, Conciliation, and Arbitration. BPSK has also not been 100% able to resolve this dispute, especially those concerning objections to conciliation or mediation decisions, as well as the determination of execution there is no regulation at all.

Keywords : Disputes, Consumers, BPSK,

Abstrak

Secara yuridis proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. BPSK juga belum 100% dapat menyelesaikan sengketa ini terutama yang menyangkut keberatan mengenai putusan konsiliasi atau mediasi, serta penetapan eksekusi sama sekali belum ada pengaturannya. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. BPSK juga belum 100% dapat menyelesaikan sengketa ini terutama yang menyangkut keberatan mengenai putusan konsiliasi atau mediasi, serta penetapan eksekusi sama sekali belum ada pengaturannya.

Kata Kunci : Sengketa, Konsumen, BPSK,

PENDAHULUAN

Indonesia dengan sebutan Negara Hukum yang dimana kehidupan masyarakat sudah diatur di dalam konstitusi negara, mulai dari UUD NRI 1945, Badan Pemerintahan Negara, Badan Hukum Negara dan segala unsur unsur yang ada dinegara ini. Hukum sendiri hadir untuk melindungi atau menjadi jalan keluar bagi sangketa tersebut. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diperoleh satu unsur dari sistem perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu penyelesaian sengketa konsumen. sengketa konsumen di sini adalah sengketa yang kerap terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, sehubungan dengan transaksi konsumen.

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu karena adanya pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana di atur di dalam undang- undang, yang di kategorikan sebagai perbuatan melawan hukum dan karena pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian kontrak yang dikategorikan sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Dikarenakan tidak ada batasan mengenai pengertian sengketa konsumen dalam undang-undang maka dapat didefinisikan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen ialah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang atau jasa disatu pihak dengan pelaku usaha atau produsen di pihak lain yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen. Sengketa konsumen juga dapat diartikan sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah "sengketa transaksi konsumen" karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Dengan adanya pembentukan undang-undang yaitu UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) dimana yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di kalangan masyarakat yang sangat dibutuhkan walaupun kemampuan hukum itu sendiri terbatas, di samping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian yang bersifat materil maupun yang bersifat immaterial sebagai akibat pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk oleh masyarakat konsumen

Undang-Undang Perlindungan konsumen ini memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. 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.

Dalam Pasal 45Ayat (4) UUPK yang membagi penyelesaian sengketa konsumen ke dalam dua bagian yaitu,

- (1) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non Litigasi)
Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase
- (2) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.

Oleh karena itu, dalam kaitan ini yang dipermasalahkan bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen yang tepat agar dapat meningkatkan perlindungan konsumen dan pembentukan BPSK menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah mampu melahirkan sebuah penyelesaian sengketa konsumen yang tepat bagi konsumen? Kata tepat dalam hal ini adalah penyelesaian yang *efektif, cepat, dan adil* dan didukung oleh aturan yang lengkap.

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini mengkaji cara penyelesaian sengketa konsumen yang tepat agar dapat memberi perlindungan yang baik dan sesuai kepada para konsumen. Dalam penelitian ini dikaji ketentuan tentang penyelesaian sengketa serta ketentuan tentang BPSK agar dapat mengetahui kelemahan dan atau kekurangannya sehingga dapat dirumuskan ketentuan yang tepat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode Kualitatif adalah sebuah kajian penelitian yang menjelaskan fenomena masalah penelitian secara deskriptif sesuai dengan realitas fenomena secara empiris. Dimana dalam penelitian ini kami menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sedangkan bahan hukum sekunder dilakukan dengan penelusuran kepustakaan seperti studi pustaka yaitu buku-buku, jurnal berprestasi, dan artikel ilmiah lainnya serta karya pakar yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen sebagai bahan bacaan dan analisis teoritis.

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Yang dimaksud dengan sengketa konsumen di sini adalah sengketa yang kerap terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, sehubungan dengan transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu karena adanya pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana di atur di dalam undang- undang, yang di kategorikan sebagai perbuatan melawan hukum dan karena pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian kontrak yang dikategorikan sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Dikarenakan tidak ada batasan mengenai pengertian sengketa konsumen dalam undang-undang maka dapat didefinisikan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen ialah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang atau jasa disatu pihak dengan pelaku usaha atau produsen di pihak lain yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen. Sengketa konsumen juga dapat diartikan sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah "sengketa transaksi konsumen" karena yang terakhir ini terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan. Berdasarkan pada Pasal 45 Ayat (2) yang membagi penyelesaian sengketa

konsumen ke dalam dua bagian yaitu:

(1) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini terdapat dalam Pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen". Dari ketentuan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan melakukan dua cara yaitu melalui;

- a. Penyelesaian penggantian kerugian secara langsung dengan jalan damai Menurut pasal 19 Ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu yaitu tujuh hari setelah terjadi transaksi berlangsung. Dengan penetapan jangka waktu tersebut yaitu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana disebut dalam Pasal 19 Ayat (3), maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksud bukan penyelesaian sengketa yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian dengan cara yang sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai. Sebagai penyelesaian perdamaian, maka tetap akan terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana. Maka dengan ketentuan pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.
 - a) Konsiliasi diartikan sebagai: an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties. Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para

pihak tersebut menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak. Jadi pada praktiknya konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut BPSK bersikap pasif sehingga Majelis BPSK hanya sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. BPSK sebagai konsiliator melakukan klarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, memberikan pendekatan-pendekatan kepada pihak walaupun tidak terlalu aktif dan diserahkan sepenuhnya pada para pihak dan mempertemukan pandangan-pandangan yang berbeda coraknya diantara para pihak yang harus dipertemukan. BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen memiliki tugas yakni memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

- b) Mediasi ialah suatu proses untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan salah satu alternatif dan cara penyelesaian suatu persengketaan di mana pihak-pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator dengan maksud untuk memperoleh hasil yang adil dan diterima oleh para pihak yang bersengketa. Praktikanya dalam penyelesaian sengketa konsumen, mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di mana pihak ketiga (a third party) merupakan suatu pihak yang netral dan BPSK sebagai pihak ketiga tersebut. Majelis BPSK hanya bersikap aktif sebagai perantara dan penasihat. Tugas BPSK selaku mediator yaitu 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, secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/ membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Jasa yang diberikan oleh mediator adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat

terhadap sengketa yang sedang berlangsung. Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing

- c) Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berikutnya ialah arbitrase. Dasar hukum lembaga arbitrase ialah Kepres No. 31 Tahun 1981, Undang- Undang Nomor 14 Tahun 1970 yang sudah diganti dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1980 dan diperbaharui lagi dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2004. Penyelesaian perkara di luar pengadilan atas dasar perdamaian/wasit tetap diperbolehkan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1950 yang menyatakan bahwa Mahkamah agung merupakan pengadilan tingkat kedua bagi keputusan-keputusan wasit. Ciri-ciri arbitrase yaitu adanya kesepakatan dan kebebasan dari para pihak untuk menunjuk arbitrator; prosedur penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh para pihak; keputusan arbitrase mengikat para pihak; keputusan akhir diambil oleh para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase yaitu penyelesaian sengketa di mana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa dalam masalah-masalah perdata yang dapat dapat disetujui oleh kedua belah pihak yang dapat mengikat dan dapat dilaksanakan.

- b. Tuntutan penggantian kerugian melali Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau di antara mereka tidak ada penyelesaian, konsumen dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengikuti ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak dapat berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan, jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan apabila BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, maka sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban,

baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanya seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 Undang- Undang Perlindungan Konsumen seperti misalnya kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum), tidak ke BPSK. Undang-Undang perlindungan Konsumen tidak membuat ketentuan tentang bagaimana gugatan atau tuntutan diajukan. Mengikuti kebiasaan yang umum berlaku dalam perkara perdata di Pengadilan, tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan (tertulis) dengan sekurang-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan. Atas permohonan itu, BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera. Pemeriksaan atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli, dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan, majelis kemudian memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pada konsumen, yang harus diganti oleh produsen.

Putusan majelis BPSK kemudian diberikan ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi, jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan majelis, mereka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri setempat dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Putusan majelis BPSK kemudian diberikan ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi, jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan majelis, mereka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri setempat dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat 1 UUPK menetapkan pembentukan BPSK di seluruh daerah tingkat II (sekarang disebut kabupaten/kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Berkenaan dengan pembentukan BPSK sebagaimana ketentuan UUPK tersebut maka pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang pembentukan BPSK pada sepuluh pemerintah kota di seluruh Indonesia

Terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi konsumen

memilih menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), antara lain :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat membantu konsumen terutama dalam hal prosedur beracara yang mudah, cepat, tanpa biaya, karena segala biaya yang timbul sudah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) masing-masing Kabupaten atau Kota, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Posedur penyelesaiannya pun tidak rumit, tidak menggunakan dalil-dalil hukum yang kaku;
2. Konsumen atau penggugat dapat mengajukan gugatan tertulis tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.
3. Hal terpenting dari penyelesaian melalui BPSK adalah terdapat peluang memilih metode penyelesaian yang semi tertutup baik secara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase. Hal ini penting untuk penyelesaian sengketa konsumen yang mengandung muatan bisnis global. Dari sisi pelaku usaha tentu tidak perlu khawatir akan terjadinya pencemaran *brand image* dari produk yang disengketakan oleh konsumen. Dari sisi konsumen juga terbantu dengan memiliki daya tawar dibandingkan ketika harus melakukan negosiasi mengenai kesepakatan penyelesaian. Adapun Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pada Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:
 - (1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
 - (2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
 - (3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
 - (4) Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
 - (5) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - (6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa

- perlindungan konsumen;
- (7) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - (8) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
 - (9) Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir 7 dan butir 8 yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
 - (10) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan;
 - (11) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
 - (12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - (13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

(2) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Litigasi berasal dari bahasa inggris, yaitu Litigation, yang artinya pengadilan. Pengadilan mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (constitutive) yang seadil-adilnya. Menurut pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) mengacu pada ketentuan peradilan umum. Pada Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Konsumen yang telah dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati serta waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan masih harus menanggung kerugian

kembali dengan tidak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf H UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen selaku penggugat setelah mendapatkan putusan hakim yakni diterima gugatannya maka saat itulah dinyatakan memenangkan perkara namun kemenangan konsumen dalam perkara sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen terganti kerugiannya. Apabila putusan hakim tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha maka proses selanjutnya yakni proses permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan di mana dalam proses ini konsumen harus mengajukan permohonan disertai data atau keterangan objek yang akan dieksekusi berdasarkan kepemilikan harta dari pelaku usaha. Guna mengetahui harta yang dimiliki pelaku usaha maka harus dilakukan proses pencarian harta benda milik pelaku usaha. Keterbatasan yang dimiliki konsumen dalam mencari harta benda pelaku usaha guna nantinya disita dan dieksekusi pengadilan akan berimbas pada konsumen itu sendiri. Bila konsumen tidak mampu menemukan harta milik pelaku usaha maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi, dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang dieksekusi maka konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang akan dieksekusi maka untuk kesekian kalinya konsumen harus menanggung kerugian. Dalam artian tidak ada Keadilan dan kepastian hukum apa yang didapatkan oleh konsumen dengan sistem penyelesaian sengketa seperti ini.

Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen

Dalam penelitian kami dikatakan bahwa tidak semua model penyelesaian sengketa para pihak yang bersengketa. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya-tidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- (1) Efisien dari segi waktu
- (2) Hemat biaya
- (3) Dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh
- (4) Haruslah melindungi hak-hak 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 haruslah dapat dan mudah di eksekusi
- (9) Putusannya haruslah sesuai dengan di luar pengadilan/alternatif baik perasaan keadilan dari komunitas di mana penyelesaian sengketa dilaksanakan.

Dari dua jalur penyelesaian tersebut, menurut kami yang paling tepat adalah

melalui jalur pengadilan (litigasi) karena Penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah metode penyelesaian sengketa yang paling lama dan lazim digunakan dalam penyelesaian sengketa, baik sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat. Untuk sengketa yang lebih menekankan pada kepastian hukum metode penyelesaian yang tepat adalah litigasi. Tetapi jika menekankan pada pembinaan hubungan baik terutama hubungan bisnis, metode penyelesaian yang tepat adalah non litigasi berupa konsiliasi atau mediasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang idealnya lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya yaitu konsumen/ penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak untuk mendapat kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi. Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan (konsumen) tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka konsumen hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan. Hal ini yang mencederai rasa keadilan bagi pihak konsumen, di mana esensi hukum dibuat adalah untuk menciptakan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan atau litigasi seringkali disebut dengan *ultimum remedium*. Jadi maksudnya, litigasi adalah sarana akhir dari penyelesaian sengketa. Hasil akhir dari litigasi mempunyai kekuatan hukum mengikat terhadap pihak-pihak yang terkait di dalam sengketa tersebut.

KESIMPULAN

Prinsip kebebasan merupakan sebuah karakteristik penting bagi sebuah organisasi konsumen. Perlindungan konsumen ini mencakup perlindungan terhadap konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Dari segi hukum, konsumen dapat mengajukan permasalahan ini pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan sebuah Lembaga khusus yang dimana dibentuk dan juga diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mempunyai tugas utama untuk menyelesaikan sengketa ataupun perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Tujuan dibentuknya BPSK ialah untuk melindungi konsumen dan pengusaha dengan merancang sebuah sistem perlindungan konsumen yang dimana mengandung kepastian hukum dan transparansi. Agar dapat memperoleh penyelesaian sengketa konsumen yang tepat maka, undang-undang tentang sengketa konsumen yang sama dengan hal-hal yang menjadi cakupan tanggung

jawab pelaku usaha sebab menggugat pelaku usaha pada dasarnya adalah menuntut pemenuhan tanggung jawab pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, M., Dasan, A., & Hangabei, S. M. 2021. *UPAYA PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI BENTUK PERWUJUDAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA BENGKULU*. AL IMARAH: JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK ISLAM, Vol. 6. No. 2.
- Audi, M. (2019). *Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank*. SUPREMASI: Jurnal Hukum, Vol.2. No.1
- Fajar Nugroho Handayani, Harahap, A. R. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen: Bintang Pustaka*. Bintang Pustaka Madani.
- GITA, P. C. 2021. *ANALISIS KEHALALAN PRODUK MAKANAN DALAM UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGIUMAT MUSLIM DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Pasar Simpang NV Kabupaten Lampung Timur)*. Doctoral dissertation, Lampung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. UIN Raden Intan Lampung.
- Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*. Semarang: UNISSULA PRESS. Universitas Islam Sultan Agung.
- Njatrijani, R. (2021). Pengawasan Keamanan Pangan. *Law, Development and Justice Review*, 4(1).
- Noviyanti, R. (2019). *Analisis Yuridis Hak-Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap PT. PLN (Persero) Medan (Putusan Nomor 587/Pdt. G/2011/PN. Mdn)*. Skripsi. Departemen Hukum Keperdataan. Universitas Sumatra Utara.
- Pradipta, Y. G., & Kharisma, D. B. *PROSES PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI)*. Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi, Vol. 7. No. 2.
- Rinaldi, N. (2019). *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) KOTA PAYAKUMBUH Terhadap Sengketa Konsumen*. JCH (Jurnal Cendekia Hukum).
- Rudy, D. G., Made, S. I., Suatra, P., Sutarna, I. B. P., Sukranata, A. K., & Priyatno, I. M. D. 2016. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar: Fakultas Hukum. Universitas Udayana
- Sembiring, J. J., & SH, M. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*. Visimedia.
- Sidabalok, J. 2021. *MENCARI SISTEM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG IDEAL DALAM RANGKA MENINGKATKAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN*. Fiat Iustitia: Jurnal Hukum, Vol. 2. No. 1.
- Tupaidah, T. *PERLINDUNGAN KONSUMEN MUSLIM TERHADAP PRODUK IMPOR NATURE REPUBLIC TANPA LABELISASI HALAL PERSPEKTIF HUKUM POSITIF*. Bachelor's thesis. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wiwik Sri Widiarty. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*. Jakarta: Komodo Books.

Yulianti, R., & Yutika, I. 2020. *Perlindungan Hukum dalam Sengketa Antara Konsumen Kendaraan Bermotor dengan Lembaga Pembiayaan dihubungkan dengan UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.* Pakuan Justice Journal of Law, Vol. 1. No. 1.