

## UPAYA MENINGKATKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN MELALUI PENGUATAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Sulasi Rongiyati\*

### Abstrak

*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan penting dalam menegakkan hak-hak konsumen dan memastikan praktik bisnis yang adil. Namun, BPSK dihadapkan pada sejumlah kendala yang menghambat efektivitas penanganan penyelesaian sengketa konsumen. Tulisan ini mengkaji kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta upaya mengatasinya melalui penguatan kelembagaan BPSK. Ketidaksinkronan regulasi dan pengaturan yang kontradiktif mengakibatkan BPSK tidak dapat berperan maksimal dalam penyelesaian sengketa konsumen. Diperlukan upaya penguatan BPSK melalui penyempurnaan UUPK dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen. Komisi VI DPR RI perlu mendorong percepatan penyusunan dan pembahasan revisi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan pengaturan penguatan kelembagaan penyelenggara perlindungan konsumen.*

### Pendahuluan

Pengaturan perlindungan konsumen merupakan elemen penting dalam memastikan keadilan dan kesetaraan hubungan konsumen dan produsen. Dalam dunia bisnis, kesenjangan sering terjadi, dengan kecenderungan memposisikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha demi meraup keuntungan sebesar-besarnya. Di

negara-negara berkembang, kesadaran akan hak dan kewajiban konsumen masih relatif rendah yang makin menambah kesenjangan tersebut. Hasil survei Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Nasional 2022 menunjukkan angka 53,23 atau berada dalam kategori “mampu”. Artinya, konsumen mampu menggunakan hak dan kewajibannya untuk menentukan pilihan terbaik, tetapi belum aktif



memperjuangkan haknya sebagai konsumen (kemendag.go.id, 7 Desember 2022). Menurut Tulus Abadi (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), level mampu perlu ditingkatkan ke level “kritis” dengan memperbaiki aktivitas pemberdayaan konsumen agar konsumen berani *complain* pada saat haknya dilanggar (Kompas.id, 11 Mei 2023).

Negara melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berupaya memberikan perlindungan kepada konsumen dengan memberikan jaminan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. UUPK juga menyediakan instrumen bagi konsumen sebagai media untuk menuntut haknya yang dilanggar, salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK memiliki peran strategis dalam upaya memberikan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya. Namun, BPSK dihadapkan pada sejumlah kendala yang menghambat efektivitasnya. Tulisan ini mengkaji kendala yang dihadapi BPSK dalam menangani sengketa konsumen dan upaya yang perlu dilakukan untuk memperkuat kelembagaan BPSK.

### **Kendala Penyelesaian Sengketa oleh BPSK**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau

menentukan pilihannya atas barang dan/jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut (Makarim dan Abdul Halim Barkatullah, 2010, 14).

BPSK memiliki peran strategis dalam upaya memberikan penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya. BPSK merupakan lembaga independen yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Namun BPSK menghadapi berbagai kendala dalam melaksanakan tugasnya, antara lain: *pertama*, sifat putusan BPSK final dan mengikat, tetapi dapat diajukan keberatan melalui Pengadilan Negeri (PN). Berdasarkan Pasal 56 ayat (1) UUPK, putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Final berarti penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir tanpa ada upaya hukum, seperti banding dan kasasi. Kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh para pihak. Namun, dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK menyebutkan apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke PN paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien. Posisi tawar pelaku usaha yang lebih

tinggi, khususnya dari sisi finansial mendorong kecenderungan pelaku usaha mengajukan keberatan ke PN. Bahkan BPSK dalam gugatan ini dijadikan sebagai tergugat (Shidarta, 2004, 210). Kondisi ini menyebabkan penyelesaian sengketa konsumen menjadi tidak efektif, karena BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses yang cepat, sederhana, dan murah menjadi sulit terwujud. Hal ini juga dapat berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan konsumen terhadap BPSK. Putusan BPSK juga tidak memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”, sehingga tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

*Kedua*, kualitas SDM. Anggota BPSK berasal dari unsur, pemerintah, konsumen dan pelaku usaha yang diharapkan dapat memberikan keadilan bagi para pihak yang bersengketa. Keanggotaan BPSK secara umum diatur dalam Pasal 15 Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang BPSK. Beberapa hal yang perlu dikritisi dalam Permendag 06/M-DAG/PER/2/2017 (Kurniyanto, 2018,97-99): a) kriteria keanggotaan BPSK dalam Permendag ini tidak mengenal kualifikasi jenjang pendidikan, sehingga berpotensi mempengaruhi kualitas SDM BPSK; b) persyaratan menjadi anggota BPSK tidak menspesifikasikan bidang tertentu, seperti harus sarjana hukum, dan atau keilmuan lain yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen. Hal ini dapat berdampak pada rendahnya kemampuan kinerja anggota BPSK dalam mengkaji dan menerapkan aspek hukum perlindungan konsumen utamanya

dalam penafsiran hukum; c) tahapan seleksi anggota BPSK dilakukan oleh tim panel yang berisi anggota komisioner BPSK sebelumnya dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan di daerah masing-masing. Namun, tidak ada standar seleksi, sehingga tiap daerah memiliki teknis seleksi masing-masing. Hal ini dapat memengaruhi kualitas SDM BPSK.

*Ketiga*, berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK Pemerintah membentuk BPSK di daerah kabupaten/kota dengan anggaran dibebankan pada kabupaten/kota. Namun, berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (UU Pemda), pelaksanaan perlindungan konsumen di seluruh daerah kabupaten/kota menjadi kewenangan daerah provinsi. Sebagai konsekuensinya biaya penyelenggaraan BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi sesuai dengan kemampuan keuangan daerah, sebagaimana diatur juga dalam Permendag No. 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK. Kebijakan penganggaran BPSK menjadi kewenangan pemerintah provinsi, berdampak pada dukungan sarana dan prasarana kepada BPSK kota/kabupaten akan semakin sulit.

### **Penguatan BPSK**

Kelemahan atau kendala pelaksanaan tugas BPSK mengakibatkan pelaksanaan tugas dan fungsi BPSK kurang efektif. Diperlukan pembenahan, utamanya dari regulasi perlindungan konsumen. Selama hampir seperempat abad berlakunya UUPK, telah terjadi berbagai perubahan dalam masyarakat terlebih dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga UUPK perlu disesuaikan

dengan mengikuti perkembangan terkini agar dapat memenuhi kebutuhan hukum secara nasional dan global. Beberapa ketentuan khususnya yang mengatur BPSK perlu ditinjau ulang. *Pertama*, Pasal 56 mengenai putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, namun masih dapat dilakukan keberatan terhadap putusan dimaksud kepada PN, dinilai kontradiksi sehingga perlu diubah dengan ketentuan yang mewajibkan para pihak untuk melaksanakan putusan BPSK. Selain itu, pemberian kewenangan kepada BPSK untuk memiliki kewenangan eksekusi terbatas juga perlu diwacanakan. Terhadap kasus-kasus sengketa konsumen sederhana, putusan BPSK dapat diikuti dengan kewenangan eksekutorial, sedangkan sengketa konsumen yang kompleks sebaiknya diselesaikan melalui PN (Suparto & Deviana, 2023).

*Kedua*, penguatan SDM BPSK dapat dilakukan melalui sistem rekrutmen yang lebih terukur dan mengedepankan kemampuan dan pengetahuan dalam menangani sengketa konsumen. Pemberlakuan persyaratan anggota BPSK dan standar sistem seleksi yang sama di semua daerah, diharapkan mendorong daerah untuk melaksanakan seleksi secara profesional, tidak sekedar formalitas, sehingga Anggota BPSK yang ditunjuk benar-benar mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

*Ketiga*, sinkronisasi peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen. UU Pemda yang memuat tentang perpindahan kewenangan penganggaran BPSK dari kabupaten/kota berpindah ke provinsi perlu diselaraskan dengan UUPK agar tercipta kepastian hukum. Sinkronisasi ini juga dibutuhkan dalam upaya

memperkuat anggaran BPSK, sehingga BPSK dapat menjalankan tugas sebagai lembaga independen yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen sebagaimana diamanatkan dalam UU. Jika secara faktual, sebagian besar daerah belum mampu menganggarkan APBN-nya untuk BPSK maka perlu dipertimbangkan bantuan anggaran dari Pemerintah Pusat. Wacana penggabungan BPSK dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dapat menjadi solusi penganggaran BPSK sekaligus dapat memperkuat upaya perlindungan hak konsumen (dpr.go.id, 15 Maret 2023). Tiga poin penguatan BPSK ini, menjadi bagian substansi perubahan UUPK yang saat ini sedang disusun DPR RI.

## Penutup

BPSK menjadi garda terdepan penyelesaian sengketa konsumen, namun dalam pelaksanaannya BPSK menghadapi kendala strategis lemahnya regulasi, antara lain pengaturan sifat putusan BPSK final dan mengikat, tetapi dimungkinkan pengajuan keberatan ke PN; pengaturan rekrutmen anggota BPSK yang membuka peluang kurang berkualitasnya SDM BPSK; peralihan kewenangan BPSK di bawah pemerintah kabupaten/kota ke pemerintah provinsi berdampak pada anggaran BPSK. Lemahnya peraturan tersebut, mengakibatkan BPSK tidak dapat berperan maksimal dalam penyelesaian sengketa konsumen. Beberapa upaya perlu dilakukan untuk penguatan BPSK, antara lain mempertegas ketentuan yang mewajibkan para pihak untuk melaksanakan putusan BPSK dan memberlakukan kewenangan eksekutorial terbatas pada sengketa konsumen sederhana; sistem

rekrutmen SDM yang lebih terukur dan mengedepankan kemampuan dan pengetahuan dalam menangani sengketa konsumen dan sinkronisasi UUPK dan UU Pemda terkait kewenangan penyelenggaraan perlindungan konsumen di daerah. DPR RI, khususnya Komisi VI perlu segera menyelesaikan penyusunan RUU Perubahan UUPK sebagai usul inisiatif DPR, untuk kemudian membahasnya bersama Pemerintah.

### Referensi

- "Angka IKK Nasional 53,23, Dirjen PKTN: Konsumen Mampu Gunakan Hak dan Kewajibannya." kemenag.com. 7 Desember 2022, <https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/angka-ikk-nasional-53-23-dirjen-pktn-konsumen-mampu-gunakan-hak-dan-kewajibannya>, diakses 22 Juni 2023.
- "Indeks Keberadaan Konsumen masih Berada Pada Kategori Mampu", [kompas.id](https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/indeks-keberdayaan-konsumen-masih-berada-pada-kategori-mampu). <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/indeks-keberdayaan-konsumen-masih-berada-pada-kategori-mampu>, diakses 22 Juni 2023

- Kurniyanto, M Nur Laili Dwi. 2018. Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Tesis FH UII*. hal. 97-99.
- Makarim, Edmon dan Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grafindo.
- "Perkuat Perlindungan Hak Konsumen, Darmadi Usulkan Penggabungan BPK dan BPSK." [dpr.go.id](https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/43654/t/Perkuat%20Perlindungan%20Hak%20Konsumen,%20Darmadi%20Usulkan%20Penggabungan%20BPK%20dan%20BPSK). 15 Maret 2023, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/43654/t/Perkuat%20Perlindungan%20Hak%20Konsumen,%20Darmadi%20Usulkan%20Penggabungan%20BPK%20dan%20BPSK>, diakses 20 juni 2023.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Suparto, Susilowati & Deviana Yuanitasari. 2023. Tanggapan Tim FH Unpad Terhadap RUU Perlindungan Konsumen, disampaikan dalam kunjungan Kerja Panja RUU Perlindungan Konsumen Komisi VI DPR RI. Bandung 23 Mei 2023.