

SOSIALISASI PENTINGNYA BPSK TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DI DESA BUAHAN KAJA, KECAMATAN PAYANGAN, KABUPATEN GIANYAR, PROPINSI BALI

I.M.W. Putra¹, I.G.A.D. Widhiyaastuti², C.D. Dahana³

ABSTRAK

Tujuan dari pengabdian ini adalah memberikan pemahaman kepada Warga Desa Buah Kaja, Payangan, Gianyar, mengenai arti penting keberadaan BPSK sebagai salah satu upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. Metode yang digunakan melalui penyuluhan dan dilanjutkan diskusi bersama Perangkat dan Warga Desa. Beberapa permasalahan yang dihadapi peserta berkaitan kurangnya informasi serta sosialisasi mengenai perlindungan hukum konsumen dan BPSK, permasalahan itu dapat diatasi dengan terlaksananya penyuluhan sehingga dapat meningkatkan wawasan Warga Desa mengenai berbagai aspek perlindungan hukum konsumen termasuk keberadaan BPSK di Bali sampai pada upaya preventif serta represif dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai suatu upaya perlindungan konsumen secara umum.

Kata kunci : Sosialisasi, Perlindungan, Hukum , Konsumen, BPSK.

ABSTRACT

The purpose of this activity is to provide an understanding to the Buah Kaja Villagers, Payangan, Gianyar, regarding the importance of the existence of BPSK as an effort to the legal protection of consumers. The method used through counseling and continued discussions with Villagers. Some of the problems faced by the participants related to the lack of information and dissemination regarding the legal protection of consumers and BPSK, the problem can be solved with the implementation of the street law so as to improve knowledge to some Villagers on various aspects of the legal protection of consumers, including the existence of BPSK in Bali until the preventive measures and repressive in dispute resolution consumer as a consumer protection in general.

Keywords : Socialization, Protection, Law, Consumer, BPSK.

1. PENDAHULUAN

Pada tanggal 20 April 1999 diundangkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut "UUPK"), salah satunya mengatur lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (*non litigasi*) yaitu BPSK. Keberadaan BPSK kini di beberapa kota seperti Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Makasar, Bandung dan juga telah dibentuk di Denpasar.

¹ Staf Pengajar Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana, mdwalesaputra@yahoo.com.

² Staf Pengajar Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana, dikewidhiyaastuti@gmail.com.

³ Staf Pengajar Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana, cokordadalem@yahoo.com.

Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Denpasar membentuk BPSK pada 11 Mei 2011, sebagai upaya melindungi masyarakat dari kerugian akibat beredarnya barang-barang yang tidak sesuai standar. Badan ini yang baru pertama kali dibentuk dan hanya satu-satunya di Bali, kepengurusan badan tersebut terdiri dari tiga unsur, yaitu dari pihak konsumen, pengusaha dan birokrasi.

BPSK adalah di luar peradilan umum, UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar peradilan. Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum. Kenyataan ini mengambarkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang telah terbentuk di Bali sangat bermanfaat, karena tidak perlu mengorbankan banyak tenaga dan biaya sebab secara sukarela membantu konsumen, memerlukan waktu relatif singkat karena diselesaikan secara diluar peradilan umum (Gaharpung, 2000).

Sayangnya belum banyak masyarakat/konsumen mengetahui tentang fungsi dan peran bahkan keberadaan BPSK di Bali, hal ini terutama di kalangan masyarakat yang tinggal di desa ataupun pedalaman sebab minim informasi yang menjangkaunya. Dirasakan perlu untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai keberadaan, tugas dan fungsi BPSK beserta seluruh tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sampai di masyarakat pedesaan sehingga upaya perlindungan hukum konsumen dapat dilakukan secara maksimal untuk mencegah atau meminimalkan kerugian. Salah satu tempat yang perlu dilakukan upaya penyebarluasan informasi ini adalah Desa Buah Kaja.

Desa Buah Kaja berada di Kecamatan Payangan merupakan bagian dari Kabupaten Gianyar. Kecamatan yang terletak paling utara dengan luas wilayah 75,88 km². Kecamatan ini memiliki luas terbesar dibandingkan dengan kecamatan lainnya yaitu 20,62 persen luas Kabupaten Gianyar (368 km²). Kecamatan Payangan terdiri dari 9 desa yaitu, Melinggih Kelod, Melinggih, Kelusa, Bresela, Bukian, Puhu, Buah, Buah Kaja, dan yang terahir letaknya paling ujung utara adalah Desa Kerta yang berbatasan langsung dengan Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli. Berdasarkan latar belakang ini terutama mencermati arti pentingnya keberadaan BPSK untuk perlindungan hukum bagi masyarakat secara umum dan khususnya konsumen maka perlu diadakan bentuk pengabdian kepada masyarakat mengenai Sosialisasi Pentingnya Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Di Desa Buah Kaja, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Propinsi Bali.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini berupa pemberian penyuluhan dan ceramah sebagai bentuk dan upaya sosialisasi, kemudian dilanjutkan dengan tanya-jawab untuk memperoleh hasil dan solusi sebagai bentuk pemecahan masalah dan kendala yang dihadapi warganya yang dilengkapi dengan memperlihatkan dan pemberian contoh-contoh dokumen terkait. Permasalahan tersebut dipecahkan dengan melibatkan dosen-dosen Fakultas Hukum sebagai tim pengabdian yang kemudian memberikan pemahaman mengenai arti pentingnya keberadaan BPSK dalam perlindungan konsumen, berikut cara penyelesaian sengketa serta dikaitkan dan dijustifikasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setelah diberikan pemaparan, penyuluhan dan bentuk sosialisasi, maka peserta akan dilibatkan secara aktif dimana diberikan kesempatan kepada para peserta mengajukan pertanyaan berkaitan dengan materi sosialisasi ataupun penyuluhan. Selain itu juga kegiatan akan dilengkapi dengan pemberian dokumen-dokumen terkait, sehingga dapat memberikan solusi yang cocok untuk memecahkan masalah dan kendala-kendala yang dihadapinya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pemahaman kepada Masyarakat Arti Penting Keberadaan BPSK dalam Perlindungan Konsumen

Pelaksanaan pengabdian diadakan pada tanggal 2 September 2015 di Desa Buah Kaja, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, dengan dihadiri oleh perangkat desa dan warga desa penyuluhan berjalan dengan baik. Penyuluhan dimulai dengan pemaparan persentasi dari I Made Walesa Putra, yang antara lain memaparkan: Pengertian BPSK, Tujuan dari Perlindungan Konsumen, serta pemaparan Penyelesaian Sengketa secara Litigasi melalui Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa Non Litigasi oleh BPSK.

Pemaparan dilakukan dengan menggunakan *slide* dalam bentuk *powerpoint*, yang disertakan juga contoh-contoh kasus yang terjadi di Bali serta yang telah ditangani oleh BPSK. Berdasarkan Pasal 1 angka 11 dalam UUPK, mengartikan BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan pengertian lain menyebutkan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya sengketa atau perselisihan konsumen (Shofie, 2002). Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan dalam pengadilan, namun kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Banyak keuntungan yang akan diperoleh warga ketika menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK dibandingkan melalui Pengadilan Umum (Kristiyanti, 2009). Keuntungan tersebut juga diperoleh oleh pelaku usaha yang dianggap sebagai pihak yang merugikan konsumen. Keuntungan yang diperoleh antara lain sengketa akan diselesaikan tanpa mengeluarkan biaya penyelesaian, dan diselesaikan dalam waktu relatif singkat dibandingkan melalui pengadilan, serta bagi pelaku usaha penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini tidak berdampak negatif terhadap pengembangan usahanya dikemudian hari, namun yang utama penyelesaian sengketa melalui BPSK mengutamakan *win-win solution* atau mengutamakan keuntungan yang seimbang bagi para pihak.

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan pada sesi pertama pengabdian dapat dilihat bahwa belum ada warga yang pernah mendengar keberadaan BPSK di Bali khususnya di Kota Denpasar. Hal ini yang sangat disayangkan mengingat sebagai salah satu sebab dari penegakan hukum dalam bidang perlindungan konsumen selama ini menjadi kurang maksimal. Dengan pemberian informasi mendalam tentang BPSK masyarakat dapat mengenal keberadaan BPSK khususnya di Bali, paham tugas dan fungsi BPSK serta manfaat perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan BPSK.

3.2. Upaya untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dapat Menyelesaikan Permasalahan Sengketa Konsumen melalui Lembaga BPSK

Alternatif pemecahan masalah yang dilakukan untuk menangani masalah, dibahas dalam kegiatan dialog interaktif antara nara sumber dengan peserta sosialisasi antara lain beberapa pertanyaan warga.

Tanggapan atas pertanyaan tugas dan wewenang BPSK, bahwa melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para

pihak. Para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator. Sedangkan arbitrase sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Sedangkan bukti bahwa penyelesaian sengketa oleh BPSK Denpasar dijelaskan dengan berdasarkan Wawancara dengan Ketua BPSK Denpasar, Komang Lestari Kusuma Dewi tertanggal 20 Oktober 2014, sejak awal beroperasi BPSK Kota Denpasar mulai tahun 2011 memang belum ada kasus yang masuk, dikarenakan masih awal bertugas sehingga dalam tahap sosialisasi keberadaan BPSK. Masuk tahun 2012 telah mulai beberapa sengketa konsumen yang dibawa ke BPSK, dan mulai meningkat pada tahun 2013 dan puncaknya adalah di tahun 2014. Kasus-kasus yang terselesaikan dalam periode tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 sebanyak 47 (empat puluh tujuh) kasus yang menyangkut perdagangan dan jasa. Namun semakin meningkatnya kasus yang masuk pada tahun 2014 sehingga BPSK Denpasar mencatat kasus yang terselesaikan sejumlah 50 kasus.

Serta tatacara mengajukan penyelesaian sengketa di BPSK yaitu Tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Bali sesuai yang diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 15 menyebutkan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen.
 - a. meninggal dunia;
 - b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
 - d. orang asing (Warga Negara Asing).
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

1. Pemahaman Warga Desa Buah Kaja Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum maksimal, terbukti dari

SOSIALISASI PENTINGNYA BPSK TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DI DESA BUAHAN KAJA, KECAMATAN PAYANGAN, KABUPATEN GIANYAR, PROPINSI BALI

tidak adanya warga yang mengetahui informasi fungsi, tugas bahkan keberadaan BPSK di Bali khususnya Denpasar.

2. Kendala yang dihadapi hingga minimnya informasi masyarakat mengenai keberadaan BPSK maupun cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dikarenakan belum pernah ada sosialisasi baik keberadaan BPSK, tugas dan fungsi BPSK sampai dengan prosedur penyelesaian sengketa di BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen secara hukum melalui BPSK sangat menguntungkan masyarakat antara lain, tanpa biaya, waktu singkat, ditangani oleh ahli dibidangnya, serta yang utama adalah putusan BPSK bersifat final dan mengikat.
3. Mengingat pentingnya tugas BPSK dalam membantu memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan secara hukum oleh pihak pelaku usaha, sehingga tujuan dari pengabdian ini memperoleh hasil yang positif dengan tersampainya pemahaman tentang keberadaan, tugas dan fungsi BPSK sampai dengan pengetahuan tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga BPSK. Penyuluhan ini telah berhasil meningkatkan wawasan warga Desa Buah Kaja, selain juga sebagai langkah preventif dalam hal mencegah terjadinya kerugian sebagai konsumen maupunantisipasi dalam hal terjadi sengketa konsumen yang merugikan warga.

4.2. Saran

1. Perlu ditingkatkan upaya sosialisasi oleh pemerintah maupun BPSK sendiri sehingga diketahui keberadaan BPSK oleh masyarakat, guna upaya preventif meminimalisir kerugian terhadap konsumen serta meningkatkan perlindungan hukum konsumen.
2. Perlunya upaya pemerintah mendirikan BPSK disetiap kabupaten di Bali, mengingat selama ini BPSK hanya ada di Kota Denpasar serta tahun 2014 baru dibentuk di Kabupaten Badung, penambahan sebagai upaya untuk lebih efektif pelaksanaan tugas dan wewenangnya, sesuai dengan amanat UU Perlindungan Konsumen bahwa BPSK akan ada disetiap daerah Kabupaten/Kota.

UCAPAN TERIMAKASIH

Rektor Universitas Udayana
Ketua LPPM Universitas Udayana
Dekan Fakultas Hukum Universitas Udayana
Ketua BPSK Kota Denpasar beserta staff
Kepala Desa Buah Kaja, Payangan – Gianyar beserta Warga Desa

DAFTAR PUSTAKA

- Gaharpung, Marianus (2000), Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnal Yustika, Vol.3.1
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi (2009), Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.
- Shofie, Yusuf (2002), Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta.