

PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA MELALUI MEDIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA DENPASAR

Oleh :

I Gst. Ayu Asri Handayani

I Ketut Rai Setiabudhi

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

Economic developments in the field of industry and trade has resulted in a wide variety of goods and/or services. However, consumers are often in a weak position and the result of the indifference most disadvantaged entrepreneurs on product offers. Losses suffered by consumers cause problems or disputes between consumers and business operators, so it is necessary to completion. Dispute settlement can be reached through two efforts, namely through the courts (litigation) and outside the court (non litigation). Efforts outside of court dispute resolution between consumers and business operators conducted by the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Settlement of Disputes through BPSK, there are several ways (mediation, conciliation, and arbitration) in accordance with the above choice and agreement of the parties to the dispute. The author will discuss one way of resolving disputes through BPSK in Denpasar by way of mediation. Settlement of disputes between consumers and business operators by way of mediation through BPSK is to reach an agreement without prejudice to the parties to the dispute.
Keywords : Out of Court Settlement, Consumer, Business Actor, Mediation.

ABSTRAK

Perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai macam barang dan/atau jasa. Namun, seringkali konsumen berada pada posisi yang lemah dan dirugikan akibat dari ketidakpedulian sebagian pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Kerugian yang diderita konsumen menimbulkan permasalahan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga diperlukan adanya penyelesaian. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua upaya, yaitu melalui Pengadilan (litigasi) maupun di luar Pengadilan (non litigasi). Upaya penyelesaian sengketa di luar Pengadilan antara konsumen dengan pelaku usaha dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian Sengketa melalui BPSK terdapat beberapa cara (mediasi, konsiliasi, dan arbitrase) sesuai atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa. Penulis akan membahas salah satu cara penyelesaian sengketa melalui BPSK di Kota Denpasar dengan cara mediasi. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan cara mediasi melalui BPSK adalah untuk mencapai suatu kesepakatan tanpa merugikan para pihak yang bersengketa.

Kata Kunci : Penyelesaian Di Luar Pengadilan, Konsumen, Pelaku Usaha, Mediasi.

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Peredaran barang dan/atau jasa di masyarakat seringkali merugikan konsumen. Hal tersebut karena sebagian pelaku usaha tidak memenuhi standar dan kualitas pada produk yang ditawarkannya. Rendahnya kualitas produk atau adanya cacat (defect) pada produk yang dipasarkan sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, di samping akan menghadapi tuntutan kompensasi (ganti rugi) juga akan berakibat bahwa produk tersebut akan kalah bersaing dalam merebut pasar.¹ Kini penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidak hanya dapat diselesaikan melalui lembaga Peradilan, namun juga dapat diselesaikan di luar Pengadilan. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui jalur di luar Pengadilan (non litigasi) dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Salah satu cara penyelesaian sengketa melalui BPSK khususnya di Kota Denpasar yang lebih sering dipergunakan adalah mediasi. Tentunya penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan cara mediasi terdapat mekanisme tersendiri yang menuntut adanya ganti rugi yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan hal tersebut penulis bermaksud untuk membuat suatu karya ilmiah yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar”.

1.2. TUJUAN PENULISAN

Tujuan penulisan karya ilmiah ini untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa terhadap kerugian yang dialami konsumen dan untuk

¹ Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Mandar Maju, Bandung, h. 42.

mengetahui mekanisme dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui BPSK di Kota Denpasar dengan cara mediasi.

II. ISI MAKALAH

2.1. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum empiris karena meneliti upaya apa yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha dan mekanisme dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK di Kota Denpasar dengan cara mediasi. Dalam penelitian ini, data dan sumber hukum yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama dan data sekunder yaitu data yang bersumber dari kepustakaan. Pada teknik pengumpulan data, penulis melakukan wawancara terhadap responden yang terkait dengan penelitian ini untuk memperoleh jawaban yang mendukung dalam pembahasan.

2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1. Upaya Yang Dapat Ditempuh Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha

Berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha serta tidak adanya pertanggungjawaban dari pelaku usaha, maka timbullah sengketa yang harus diselesaikan. Konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian jika terdapat cacat produk atau bahkan barang yang dibelinya dapat menimbulkan gangguan kesehatan. Menurut Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa : “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”. Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu :

1. melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.²

Di luar kedua upaya tersebut, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan dengan negosiasi. Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sebaiknya dilakukan upaya penyelesaian di luar Pengadilan agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana, dan murah.

2.2.2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di BPSK Kota Denpasar

Setelah diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999 dan sejumlah Undang-Undang lainnya sebagai pelaksanaan reformasi hukum, telah dikembangkan alternatif penyelesaian sengketa, baik dengan menggunakan Pengadilan maupun bukan Pengadilan.³ Di luar peradilan umum UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar peradilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴ Menurut I Nyoman Ardana selaku Kepala Seksi Pengawasan Barang dan Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Bali, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK Kota Denpasar. Namun, sebagian besar masyarakat belum mengenal BPSK, sehingga Disperindag Provinsi Bali membantu konsumen untuk segera menyelesaikan sengketanya melalui BPSK Kota Denpasar. Dalam proses penyelesaian sengketa oleh

² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ketujuh, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 224.

³ Yusuf Shofie, 2009, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cetakan Ketiga, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 24.

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, h. 126.

BPSK Kota Denpasar dibuatkan suatu surat keterangan yang merupakan bukti bahwa dalam penyelesaian sengketa tersebut tentunya melalui suatu mekanisme. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi lebih dominan dipilih oleh pihak yang bersengketa. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa dengan cara mediasi melalui BPSK Kota Denpasar, diantaranya : **Pertama**, adanya kerugian yang diderita oleh konsumen dan apabila dalam waktu 7 hari pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi maka akan terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. **Kedua**, terhadap kerugian tersebut konsumen melakukan pengaduan kepada BPSK Kota Denpasar yang kemudian pengaduan tersebut diterima untuk diproses. **Ketiga**, dalam menangani pengaduan tersebut ditunjuk Majelis dari BPSK Kota Denpasar dibantu oleh Panitera. **Keempat**, BPSK Kota Denpasar kemudian memanggil pihak konsumen dan pihak pelaku usaha. Selain itu, BPSK Kota Denpasar juga dapat memanggil saksi/saksi ahli demi kepentingan penyelesaian sengketa ini. **Kelima**, konsumen dan pelaku usaha dipertemukan oleh BPSK Kota Denpasar, dilakukan proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi sesuai atas pilihan dan persetujuan para pihak. Dalam proses penyelesaian sengketa tersebut, dibuat kesepakatan-kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. **Keenam**, setelah terjadi kesepakatan-kesepakatan untuk berdamai, konsumen dan pelaku usaha menandatangani surat perjanjian perdamaian dengan cara yang disepakati yaitu mediasi. Pelaku usaha sebagai tergugat juga menandatangani surat yang menyatakan menerima putusan BPSK dalam perkara tersebut. Selanjutnya, untuk lebih memperjelas perdamaian antara konsumen dengan pelaku usaha, dibuat akta perdamaian. BPSK Kota Denpasar sebagai mediator hanya membantu para pihak merundingkan suatu perjanjian, tetapi tidak membuat putusan yang bersifat substantif bagi penyelesaian sengketa.

III. KESIMPULAN

Adapun simpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil dan pembahasan adalah :

1. Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat ditempuh upaya penyelesaian melalui Pengadilan dan upaya penyelesaian di luar Pengadilan yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun

upaya lain selain melalui Pengadilan dan di luar Pengadilan yaitu dengan cara negosiasi.

2. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Denpasar diawali dengan adanya pengaduan, kemudian ditindaklanjuti oleh BPSK Kota Denpasar dengan dibantu oleh Panitera. Selama proses mediasi, BPSK Kota Denpasar dapat memanggil saksi-saksi selama konsumen dan pelaku usaha dipertemukan untuk memperkuat bukti-bukti, yang diakhiri dengan kesepakatan damai.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Ketujuh, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Rajagukguk, Erman, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Mandar Maju, Bandung.

Shofie, Yusuf, 2009, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cetakan Ketiga, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Sinar Grafika, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.