



Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Antara Konsumen Dan Developer Di Kecamatan Tanjungpinang Timur

Muthi'ah Sabila¹, Rika Lestari², Dasrol³

Fakultas Hukum, Universitas Riau

Received: 06 Oktober 2024
Revised : 12 Oktober 2024
Accepted: 18 Oktober 2024

Abstract

BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang dalam menyelesaikan sengketa konsumen tidak sesuai dengan Pasal 55 UUPK, Pasal 54 ayat (3) UUPK yang mengatur bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat, namun dalam pelaksanaannya BPSK tidak dapat memberikan sanksi atas kesepakatan yang tidak dilaksanakan. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui efektivitas penyelesaian sengketa secara mediasi dan arbitrase, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat, serta untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang agar dapat meningkatkan efektivitasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian sosiologis. Penelitian dilakukan di Kota Tanjungpinang Kecamatan Tanjungpinang Timur dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang yang menjadi objek kasus penelitian ini. Kemudian populasi dan sampel adalah majelis BPSK, developer, dan konsumen. Serta sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara serta kajian kepustakaan. Data dianalisis secara kualitatif dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang telah diperoleh. Hasil penelitian yang didapat antara lain Pertama penyelesaian sengketa oleh BPSK antara konsumen dan developer di kecamatan Tanjungpinang Timur belum efektif dari segi proses dan waktu serta putusannya masih belum bisa diterima para pihak, yang mengakibatkannya lanjut ke PN. Kedua faktor pendukung BPSK Provinsi Kepulauan Riau dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi ialah itikad baik kedua pihak dalam beracara di BPSK, kemampuan mediator, disamping itu secara arbitrase BPSK Provinsi Kepulauan Riau didukung oleh faktor saksi-saksi dan bukti otentik yang valid. Sementara faktor penghambat mediasi di BPSK ialah kurang anggota yang memiliki pendidikan hukum dan faktor para pihak, disamping itu penghambat BPSK secara arbitrase yakni ketidakhadiran pelaku usaha sesuai waktu persidangan, salah satu pihak tidak beritikad baik untuk beracara di BPSK, pelaku usaha utama tidak bertempat untuk dipersidangkan perkara di BPSK serta kesibukan majelis sehingga sulit menentukan jadwal sidang. Ketiga upaya BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang agar meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen, ialah mengikuti diklat-diklat terkait BPSK, membuat SOP sebagai pedoman penyelesaian sengketa, lebih aktif melakukan pendekatan dalam memberikan nasehat petunjuk dan saran. Berkaitan dengan kaburnya developer terhadap putusan arbitrase, BPSK dan konsumen telah mengajukan permohonan eksekusi ke PN Tanjungpinang. BPSK telah mengajukan tambahan alokasi dana ke Pemerintah Provinsi Kepri untuk peningkatan profesionalitas, serta melakukan sosialisasi untuk mengenalkan BPSK dengan tujuan membuat konsumen lebih cerdas.

Keywords: BPSK, Mediasi,

(*) Corresponding Author: muthiabsabila19@gmail.com

How to Cite: Sabila, M., Lestari, R., & Dasrol. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Antara Konsumen Dan Developer Di Kecamatan Tanjungpinang Timur. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14424837>

PENDAHULUAN

Perlindungan merupakan kebutuhan dasar manusia, baik untuk tempat tinggal, tempat usaha, perkantoran dan lain sebagainya. Kebutuhan akan hal ini membuat para developer berlomba-lomba membangun perumahan dengan fasilitas yang menarik, harga yang terjangkau. Persoalan hukum yang dirasakan masyarakat sebagai konsumen adalah ketika apa yang diperjanjikan tidak dipenuhi sebagaimana mestinya oleh pelaku usaha dalam hal ini developer. Developer dalam melakukan strategi untuk mengembangkan bisnisnya sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan terjadi perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. Bentuk penyelesaian sengketa sudah ada sejak awal peradaban. Karena Tuhan menciptakan setiap orang dengan kepribadian yang unik dan membentuk kelompok etnis yang beragam maka akan selalu ada gesekan antara manusia, lingkungan, bahkan dengan dirinya sendiri. Namun akal manusia akan selalu berusaha mencari cara untuk berdamai agar tercapai keselarasan dan keseimbangan. Berdasarkan fenomena ini maka dibuatlah Undang-undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen secara integratif, komprehensif. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan sendi utama pengaturan Undang-undang perlindungan konsumen.

Praktik yang merugikan dan menyesatkan konsumen merupakan masalah hukum yang dapat dibawa ke pengadilan. Namun masyarakat berpendapat bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan memakan waktu yang lama dan biaya yang cukup besar, sehingga masyarakat lebih memilih untuk mencari pilihan lain yaitu dengan menempuh jalur penyelesaian sengketa diluar proses peradilan formal, yang biasa dikenal dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Berdasarkan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK, "Penyelesaian sengketa konsumen dapat diajukan oleh konsumen melalui badan peradilan umum atau di luar badan peradilan umum" dan Pasal 3 ayat (2) "Penyelesaian sengketa konsumen di luar badan peradilan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh BPSK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan". Pemerintah membentuk BPSK disetiap daerah tingkat II.

Berdasarkan data dari BPSK Provinsi Kepri Kota Tanjungpinang, bahwa terdapat 334 pengaduan di tahun 2015-2022. Pengaduan masyarakat terkait developer berjumlah 24 (dua puluh empat) kasus. Bentuk pengaduan yang masuk karena terjadi keterlambatan waktu serah terima, waktu penyerahan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di dalam perjanjian antara pihak penjual kepada pihak pembeli, kondisi rumah yang dibangun dan dijual kepada konsumen, kondisi tanah atau kaveling, bentuk rumah, spesifikasi bangunan, sarana dan prasarana, serta utilitas umum perumahan dan fasilitas lain.

Menindaklanjuti dari pengaduan yang masuk, penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat melalui cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase, dengan berpedoman kepada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa kasus yang masuk ke BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang terhadap Developer di Kecamatan Tanjungpinang Timur yang diselesaikan dengan cara arbitrase dan mediasi.

1. Sengketa konsumen atas nama Adek Syahputra Simanjuntak terhadap Direktur PT Utama Telaga Baru. Pengaduan terkait spesifikasi brosur yaitu untuk fasilitas pembangunan jalan berupa cor beton yang berubah menjadi paving block.

Penyelesaian sengketa yang dipilih adalah dengan cara mediasi, namun dalam hal ini mediasi tidak tercapai kesepakatan oleh para pihak.

2. Sengketa konsumen atas nama Rezki sebagai Penggugat dengan surat pengaduannya tertanggal 3 Maret 2018 melaporkan permasalahannya dengan Kukuh Satrio Pramono atau Project Officer Pancanaka City (PT Pancanaka Swasakti Utama) ke BPSK terkait keterlambatan progress pembangunan rumah type 50/105 yang berada di Jalan Kopenhagen II No. 11 A yang telah dibeli oleh Ibu Rezki yang sedianya selesai pada bulan April 2016. Penyelesaian masalah yang dipilih para pihak adalah dengan cara arbitrase. Setelah BPSK melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap pengaduan saudara Rezki, BPSK mengeluarkan putusannya pada Rapat permusyawaratan majelis BPSK pada tanggal 3 Oktober 2018.

Putusan arbitrase sebagai berikut:

- a. Mengabulkan gugatan penggugat
- b. Agar PT Pancanaka Swasakti Utama menyelesaikan pembangunan rumah type 50/105 yang berada di jalan Kopenhagen II No. 11A yang telah dibeli sejak tanggal 11 Juli 2015.
- c. Agar PT Pancanaka Swasakti Utama menyelesaikan pengurusan sertifikat hak milik atas tanah dan bangunan rumah type 50/105 yang berada di jalan Kopenhagen II No. 11A
- d. Agar PT Pancanaka Swasakti Utama menyelesaikan pembayaran kompensasi atas keterlambatan pembangunan rumah type 50/105 yang berada di jalan Kopenhagen II No. 11A sesuai dengan surat permohonan maaf pada tanggal 8 April 2016 dari pihak PT Pancanaka Swasakti Utama pada point ke 3 (tiga).

Melihat dari kasus-kasus diatas, bahwa BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen tidak sesuai dengan Pasal 55 UUPK, Pasal 54 ayat (3) UUPK yang mengatur bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat, namun dalam pelaksanaannya BPSK tidak dapat memberikan sanksi atas kesepakatan yang tidak dilaksanakan serta BPSK tidak memiliki kewenangan memaksa untuk memanggil pihak yang berperkara.

Penelitian ini saya buat dengan menggunakan beberapa perbandingan dari penelitian terdahulu yang melakukan penulisan skripsi yang juga berkaitan dengan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian terdahulu Skripsi oleh Renti Rifqianda, Tahun 2020, Universitas Riau, yang berjudul Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada BPSK Provinsi Riau. Berdasarkan skripsi tersebut, lokasi penelitiannya berada pada Pengadilan Negeri Pekanbaru, dengan pelaku usaha yakni PLN, dan lebih menekankan pada penyelesaian sengketa dengan cara mediasi sedangkan penelitian penulis lokasi penelitiannya berada pada BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang dengan pelaku usaha yakni developer atau pengembang, dan penyelesaian sengketa yang dibahas menggunakan 2 (dua) cara yang digunakan BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yaitu dengan mediasi dan arbitrase. Teori yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah teori perlindungan hukum dan teori kepastian hukum, sedangkan penelitian penulis menggunakan teori efektivitas hukum dan teori penyelesaian sengketa.

Berdasarkan pokok-pokok pikiran di atas penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul yaitu "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) Antara Konsumen dan Developer Di Kecamatan Tanjungpinang Timur”.

Tinjauan Penelitian

1. Teori Efektivitas Hukum

Menurut Hans Kelsen, jika berbicara tentang efektivitas hukum, dibicarakan pula tentang validitas hukum. Validitas hukum berarti bahwa norma-norma hukum itu mengikat, bahwa orang harus berbuat sesuai dengan yang diharuskan oleh norma-norma hukum, bahwa orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Efektivitas hukum berarti bahwa orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat, bahwa norma-norma itu benar-benar diterapkan dan dipatuhi. Mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya, kita akan mengatakan bahwa aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif. Namun demikian, sekalipun dikatakan aturan yang ditaati itu efektif, tetapi kita masih tetap dapat mempertanyakan lebih jauh derajat efektivitasnya karena seseorang menaati atau tidak suatu aturan hukum tergantung pada kepentingannya.

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z Rubin mengemukakan teori tentang penyelesaian sengketa ada 5 (lima), yaitu:

- a. Contending (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya.
- b. Yielding (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan.
- c. Problem solving (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.
- d. With drawing (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa baik secara fisik maupun psikologis.
- e. In action (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah Kota Tanjungpinang, yaitu : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang. Jenis penelitian hukum yang digunakan penulis adalah jenis penelitian sosiologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

| No | Jenis Populasi | Populasi | Sampel | Persentase |
|----|---|----------|--------|------------|
| 1 | Developer | 7 | 4 | 57,14% |
| 2 | Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tanjungpinang | 9 | 5 | 55,55% |
| 3 | Konsumen (diambil dari beberapa kasus) | 24 | 4 | 16,66% |

Sumber Data : BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang Tahun 2015-2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Dan Arbitrase Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Antara Pembeli Dengan Developer

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana serta dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat dijangkau oleh konsumen.

Perlu ditegaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai pengadilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak ada kewenangan untuk menjalankan suatu eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan. BPSK bukan *Small Claim Court*, melainkan *quasi-rechtspraak*. BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi, dan putusan arbitrase.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 jo. Kemenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari dari suasana yang formal.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan, terdapat contoh kasus sengketa konsumen yang diselesaikan dengan mediasi dan arbitrase yaitu:

1. Sengketa konsumen atas nama Rezki sebagai Penggugat dengan surat pengaduannya tertanggal 3 Maret 2018 melaporkan permasalahannya dengan Kukuh Satrio Pramono atau Project Officer Pancanaka City (PT Pancanaka Swasakti Utama) ke BPSK terkait keterlambatan progress pembangunan rumah type 50/105 yang berada di Jalan Kopenhagen II No. 11 A yang telah dibeli oleh Ibu Rezki yang sedianya selesai pada bulan April 2016. Penyelesaian masalah yang dipilih para pihak adalah dengan cara arbitrase.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota majelis Bapak Usman, S.Sos, PT. Pancanaka Swasakti Utama memberikan kemudahan dalam menawarkan rumah, namun promosi tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Setelah rumah lunas, sertifikat rumah tidak diberikan karena dijadikan jaminan di bank BTN Batam, sehingga konsumen yang sudah melunasi rumah tersebut merasa haknya tidak dipenuhi.

Proses persidangan di BPSK dengan cara Arbitrase

- 1) Surat pengaduan terdaftar pada tanggal 3 Maret 2018

Surat pengaduan dinyatakan benar dan lengkap sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 sehingga permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat diterima oleh BPSK dan dapat dilanjutkan ke tahap persidangan.

Ketua BPSK memanggil pelaku usaha disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa pada tanggal 6 Maret 2018. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 26 ayat (1) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001, dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 3 hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima.

- 2) Pihak developer memberikan jawaban melalui surat tertanggal 04 Juni 2018 bersedia menyelesaikan sengketa di BPSK dengan cara arbitrase.
- 3) Tanggal 3 September dilakukan penunjukan langsung panitera oleh ketua BPSK dan dilakukan penunjukan majelis arbitrase.
- 4) Persidangan pertama dilakukan pada tanggal 6 September 2018 tanpa dihadiri pihak developer. Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada pihak developer untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

Hal ini telah sesuai dengan Pasal 36 ayat (1) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Namun, berkenaan dengan waktu persidangan pertama tidak sesuai dengan Pasal 26 ayat (3) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 yakni melebihi 7 hari kerja setelah permohonan diterima.

- 5) Persidangan kedua dilakukan pada tanggal 10 September 2018 tanpa dihadiri pihak developer.

Hal ini telah sesuai dengan Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama. Persidangan kedua dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan untuk menguatkan pengaduannya, konsumen mengajukan bukti-bukti berupa KTP Penggugat, surat perjanjian jual beli tanah kavling dan bangunan no 97/FARID/SPJB/VII/2015 tanggal 11 Juli 2015, addendum surat perjanjian jual beli tanah kavling dan bangunan no 097-KLT/Add-SPJB/PC/VII/2015, surat permohonan maaf dari PT Pancanaka Swasakti Utama pada hari Jumat tanggal 8 April 2016, salinan akta pengikatan jual beli nomor 42 tanggal 18 Desember 2015 Notaris Elizabeth Ayu Suselo Angesti, SH, dan surat kuasa perjanjian jual beli tanah kavling dan bangunan nomor 013/Dir/PSU-Kuasa/III/2018.

- 6) Persidangan ketiga (putusan) dilakukan pada tanggal 3 Oktober 2018 tanpa dihadiri pihak developer.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Pasal 36 angka 3 “Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatan konsumen gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha”.

Putusan arbitrase sebagai berikut:

- a. Mengabulkan gugatan penggugat
- b. Agar PT Pancanaka Swasakti Utama menyelesaikan pembangunan rumah type 50/105 yang berada di jalan Kopenhagen II No. 11A yang telah dibeli sejak tanggal 11 Juli 2015.
- c. Agar PT Pancanaka Swasakti Utama menyelesaikan pengurusan sertifikat hak milik atas tanah dan bangunan rumah type 50/105 yang berada di jalan Kopenhagen II No. 11A
- d. Agar PT Pancanaka Swasakti Utama menyelesaikan pembayaran kompensasi atas keterlambatan pembangunan rumah type 50/105 yang berada di jalan Kopenhagen II No. 11A sesuai dengan surat permohonan maaf pada tanggal 8 April 2016 dari pihak PT Pancanaka Swasakti Utama pada point ke 3 (tiga).

Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase pada kasus ini memakan waktu 140 hari, belum efektif dari segi waktu dikarenakan BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang tidak sesuai dengan Pasal 55 UUPK yakni

mengeluarkan putusan lebih dari 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Dari segi proses BPSK juga belum sepenuhnya sesuai dengan Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK pun tidak dilaksanakan oleh pihak developer dan juga tidak diajukan keberatan, maka sesuai dengan Pasal 57 UUPK pihak konsumen mengajukan penetapan eksekusi oleh Pengadilan Negeri, tetapi ditolak oleh pengadilan karena tidak adanya catatan penerimaan oleh pihak developer hal ini sesuai dengan Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2. Sengketa konsumen atas nama Adek Syahputra Simanjuntak terhadap Direktur PT. Utama Telaga Baru. Pengaduan terkait spesifikasi brosur yaitu untuk fasilitas pembangunan jalan berupa cor beton yang berubah menjadi paving blok. Penyelesaian sengketa yang dipilih adalah dengan cara mediasi, namun dalam hal ini mediasi tidak tercapai kesepakatan oleh para pihak.

Proses persidangan di BPSK dengan cara Mediasi

1) Surat pengaduan terdaftar pada 29 November 2021

Surat pengaduan dinyatakan benar dan lengkap sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 sehingga permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat diterima oleh BPSK dan dapat dilanjutkan ke tahap persidangan.

2) Ketua BPSK memanggil pelaku usaha disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa pada tanggal 6 Desember 2021. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 26 ayat (1) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001, karena melebihi 3 hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima.

3) Persidangan pertama (pada tanggal 13 Desember 2021) dilakukan mediasi antara konsumen (Pak Adek) dan pihak developer yang diwakili oleh kuasa hukumnya (Pak Agus). Pihak konsumen menghadirkan 6 orang saksi. Sidang diundur karena tidak ada kesepakatan dan pihak konsumen masih menginginkan Pak Sunandar untuk dapat hadir pada persidangan selanjutnya.

Berkenaan dengan waktu persidangan pertama tidak sesuai dengan Pasal 26 ayat (3) Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001, karena melebihi 7 hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.

4) Persidangan kedua (pada tanggal 4 Januari 2022) pak Sunandar tidak hadir dan kesepakatan tidak tercapai, pihak konsumen tetap menginginkan jalan sesuai dengan brosur yang dibagikan.

Berdasarkan Pasal 30 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 huruf d mediator secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan huruf e secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Dalam hal ini mediasi tidak tercapai, maka majelis sebagai mediator dianggap belum berhasil melaksanakan tugasnya.

Apabila mediasi yang dipandang sebagai win-win solution sudah dilakukan namun tidak membuahkan kesepakatan di antara para pihak, maka mediator merekomendasikan agar diselesaikan di Pengadilan Negeri setempat. Para pihak menandatangani berita acara dan pengaduan dinyatakan selesai.

Berdasarkan keterangan dari pihak konsumen (Pak Adek) bahwa voting yang dilakukan antara pihak developer dengan warga perumahan Kenangan Semoga Jaya 3 terkait pemasangan paving blok memang benar dilakukan, tetapi voting itu dilakukan

kondisinya paving blok tersebut sudah dipasang pada 5 gang di perumahan tersebut, hanya tersisa 2 gang yang belum.

Proses penyelesaian sengketa secara mediasi pada kasus ini memakan waktu 26 hari. Dari segi waktu, ini melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh Pasal 55 UUPK yaitu 21 hari kerja. Dari segi proses BPSK belum sepenuhnya sesuai dengan tata cara persidangan sebagaimana yang ditentukan dalam Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/200. Terhadap ketidakberhasilan mediasi pada kasus ini, dapat disimpulkan bahwa peran mediator dari BPSK belum dapat mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa serta belum secara aktif dalam memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Hal ini juga disebabkan karena pihak konsumen yang bersikeras tetap menginginkan jalan sesuai dengan brosur yang dibagikan oleh pihak kedua.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Adapun yang menjadi faktor pendukung keberhasilan BPSK, diantaranya adalah:

1. Adanya itikad baik kedua belah pihak untuk menyelesaikan perkaranya di BPSK

Yaitu kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen untuk dapat hadir dalam persidangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Faktor kemampuan mediator

Mediator yang pintar dalam berkomunikasi dan mengelola masalah berperan penting untuk mengupayakan adanya titik temu antara kedua belah pihak. Oleh sebab itu, kemampuan mediator dalam menyelesaikan sengketa berpengaruh dalam keberhasilan mediasi.

3. Adanya saksi-saksi dan bukti yang otentik untuk bisa dipertanggung jawabkan

Hal ini mendukung bagi majelis BPSK dalam melakukan penilaian terhadap kasus yang diselesaikan.

Berdasarkan data yang terekam dalam pengamatan selama penelitian dan wawancara, mencerminkan sebuah fakta yang menjadi faktor penyebab kurangnya profesionalisme majelis BPSK sebagai berikut:

1. Kurangnya anggota BPSK yang memiliki latar belakang pendidikan hukum.

Berdasarkan wawancara penulis di BPSK Kota Tanjungpinang, diperoleh data, bahwa 9 anggota BPSK dalam periode 2018-2023 hanya 1 orang yang berpendidikan hukum sedangkan yang lainnya berpendidikan dengan latar belakang sarjana pendidikan (SPD), sarjana ekonomi (SE), sarjana teknik (ST), sarjana peternakan (S.Pt), sarjana sosial (S.Sos).

Perbedaan latar belakang pendidikan masing-masing unsur BPSK Kota Tanjungpinang dapat mempengaruhi proses mediasi penyelesaian sengketa. Pihak yang terlibat dalam mediasi memiliki pemahaman yang terbatas tentang isu-isu hukum atau teknis. Hal ini dapat memperlambat proses mediasi terhadap aspek-aspek perlindungan konsumen. Sekurang-kurangnya 1/3 dari anggota BPSK harus berlatar belakang pendidikan hukum. Ini penting karena BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas pokoknya menjalankan fungsi pengadilan.

2. Faktor para pihak

Budaya para pihak yang berperkara yang sulit untuk diajak damai, memberikan andil yang cukup besar akan gagalnya proses mediasi. Dalam sengketa

ini, pihak konsumen memiliki sikap egoisme, seharusnya jika ingin menang atau kalah memilih penyelesaian dengan cara arbitrase.

3. Pelaku usaha yang tidak dapat hadir dalam persidangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini berpengaruh pada kelancaran proses persidangan karena harus menunda dan menjadwalkan ulang yang mengakibatkan proses penyelesaian sengketa melebihi batas waktu 21 hari kerja.
4. Tidak adanya itikad baik dari pihak pelaku usaha untuk menyelesaikan permasalahannya di BPSK serta pelaku usaha yang pemilik utamanya tidak berada pada lokasi di mana tempat untuk dipersidangkan perkara di BPSK. Pada proses persidangan pihak pelaku usaha tidak hadir ketika dipanggil oleh BPSK dan tidak memberikan alasan yang jelas. Disamping itu respon pelaku usaha (developer) yang lama dalam memberikan jawaban terhadap cara penyelesaian sengketa yang dipilih oleh pihak konsumen. Dimana pengaduan terdaftar sudah dari tanggal 3 Maret 2018, namun pihak developer baru memberikan jawaban bersedia menyelesaikan sengketa di BPSK dengan cara arbitrase pada tanggal 4 Juni 2018.
5. Keterlambatan penyelesaian sengketa disebabkan karena majelis BPSK mempunyai kesibukan masing-masing (tugas di BPSK Kota Tanjungpinang tidak bersifat fulltime) yang menyebabkan sulit untuk menentukan jadwal persidangan.
6. Dana operasional BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang kurang mendapat dukungan dan perhatian dari pemerintah daerah.

C. Upaya Yang Dilakukan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang Agar Dapat Meningkatkan Efektivitas Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Upaya yang telah dilakukan BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang antara lain:

1. Untuk menghadapi perbedaan latar belakang pendidikan, anggota BPSK berupaya meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan mengikuti diklat-diklat terkait BPSK, seperti diklat mediator. Diklat ini bertujuan melatih anggota BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Disamping itu, BPSK membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam penyelesaian sengketa.
2. Majelis BPSK lebih aktif melakukan pendekatan-pendekatan untuk memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.
3. Terhadap pelaku usaha yang tidak hadir pada persidangan, BPSK melakukan pemanggilan pelaku usaha dengan surat panggilan sebanyak 3 kali.
4. Terhadap putusan arbitrase BPSK yang bersifat final yang pihak developernya kabur, BPSK telah mengirimkan salinan putusan kepada pihak developer ke kantor pusatnya yang berada di Malang sebanyak 3 kali, kemudian BPSK telah mengajukan permohonan eksekusi ke Pengadilan Negeri.
5. Dalam rangka peningkatan profesionalisme BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang telah berupaya mengajukan penambahan alokasi dana kepada Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau serta meminta adanya dukungan anggaran untuk proses kegiatan operasional di sekretariat BPSK Provinsi Kepulauan Riau wilayah kerja Kota Tanjungpinang guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga anggaran jasa atau honorarium majelis dan sekretariat BPSK.
6. Dalam upaya penyuluhan kepada masyarakat luas, BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang melakukan sosialisasi melalui Media Cetak, Elektronik, dan sebagainya guna mengenalkan lebih dekat tentang BPSK agar masyarakat menjadi konsumen cerdas.

Jika dikaitkan dengan teori efektivitas hukum, beberapa upaya yang telah dilakukan BPSK diatas ditujukan agar terpenuhinya kriteria efektif BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

- a. Agar dapat memiliki perangkat hukum yang baik, lengkap, sistematis, tidak berlawanan dalam satu tatanan sistem
- b. Agar dapat memiliki infrastruktur yang memadai dan terpelihara dengan baik, termasuk juga memiliki sumber daya manusia yang mumpuni
- c. Ditujukan agar putusan bpsk dapat dihormati dan dilaksanakan dengan baik
- d. Agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

KESIMPULAN

1. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh BPSK antara Konsumen dan Developer di Kecamatan Tanjungpinang Timur belum dapat dikatakan efektif, ini terlihat dari hasil penelitian penulis di lapangan bahwa dari segi proses dan waktu masih belum sesuai dengan UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Serta dari segi putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK masih belum dapat diterima oleh para pihak dan dilanjutkan ke pengadilan negeri. Sementara untuk hasil kesepakatan mediasi diterima oleh kedua belah pihak, dan hanya ada satu kasus yang tidak dapat disepakati.
2. Faktor pendukung bagi BPSK secara mediasi yakni berupa itikad baik dan faktor kemampuan mediator, sementara faktor pendukung secara arbitrase yakni adanya saksi-saksi dan bukti otentik untuk bisa dipertanggungjawabkan.

Faktor penghambat bagi BPSK secara mediasi yakni kekurangan anggota BPSK yang berlatarbelakang hukum dan faktor para pihak. Faktor penghambat bagi BPSK secara arbitrase yakni ketidakhadiran pelaku usaha pada pada persidangan.

Faktor penghambat BPSK secara arbitrase yaitu tidak adanya itikad baik kedua pihak, juga karena pelaku usaha utamanya tidak berada di lokasi persidangan BPSK, selain itu kesibukan lain dari majelis BPSK yang menyebabkan sulit menentukan jadwal sidang.

3. Upaya yang dilakukan oleh BPSK Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Kerja Kota Tanjungpinang agar efektivitas penyelesaian sengketa meningkat adalah dengan mengikuti diklat-diklat terkait BPSK seperti diklat mediator, majelis lebih aktif dalam melakukan pendekatan dalam memberi nasehat, petunjuk, dan saran. Bagi pelaku usaha yang tidak menghadiri sidang, BPSK sudah memanggil sebanyak 3 kali dengan surat panggilan. Mengenai putusan arbitrase BPSK yang bersifat final dan binding, didapati developer yang kabur walaupun putusan sudah dikirim ke kantor pusatnya di Malang, serta BPSK sudah memohonkan eksekusi ke Pengadilan Negeri. Dalam meningkatkan profesionalisme, BPSK sudah membuat pengajuan tambahan alokasi dana kepada Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- Amriani, Nurmaningsih, 2011. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta:Rajawali Pers.

- Handayani, Fajar Nugroho. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani
- Juwita TB, Budi S. Irawati. 2020. *Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin*, NOTARIUS, Volume 13, No 2.
- Muhammad Rizki Ramadani, 2022. "Perlindungan Konsumen Perumahan Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pengembang". Skripsi, Program Sarjana Universitas Jember.
- Pardamean Harahap, "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif". Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul Jakarta
- Purwadi, Ari. 2000. "Telaah Singkat Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum dan Keadilan*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Vol.3. No. 3.
- Rentri Rifqianda. 2020. "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada BPSK Provinsi Riau". Skripsi, Program Sarjana Universitas Riau, Pekanbaru.
- Rika Lestari, "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan dan Di Luar Pengadilan di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol 3. No. 2.
- Sabian Usman. 2009. *Dasar-Dasar Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Suharmoko, 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Kencana Prenada
- Yusuf Shofie, 2003. *Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti