



Analisis Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Diluar Pengadilan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

Taffana Agyarossa¹, Rani Apriani²

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 7 Maret 2023
Revised: 13 Maret 2023
Accepted: 22 Maret 2023

The existence of a trade carried out by business actors which often causes consumers to be harmed which leads to a dispute between consumers and business actors. By going through the consumer dispute resolution process outside the court, the settlement process will be easier. With the enactment of the Republic of Indonesia Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it is hoped that the Indonesian people can understand and be aware of the rights and obligations of business actors in order to be responsible. The type of research used in writing this journal is by using normative legal research methods. There are 3 ways for the Consumer Dispute Settlement process which is carried out outside the court, namely: Conciliation, Mediation and Arbitration.

Keywords: Consumers, Dispute Resolution, Business actors

(*) Corresponding Author:

Taffanaagyarossa18@gmail.com

Aprianiriani8@gmail.com

How to Cite: Agyarossa, T., & Apriani, R. (2023). Analisis Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Diluar Pengadilan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(9), 270-274. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7951762>

PENDAHULUAN

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan perkembangan yang sangat berarti dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia dalam upaya mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan (in court) atau di luar pengadilan (out court). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diawali oleh adanya ketidakpuasan akan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang memakan waktu relatif lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Selain itu, putusan yang dihasilkan oleh pengadilan sering menimbulkan rasa tidak puas para pihak atau ada pihak yang merasa sebagai pihak yang "kalah."

Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Melalui peraturan perundang-undangan diharapkan

terwujud keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha menuju iklim perekonomian yang sehat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UUPK, mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Kepastian hukum yang dimaksud dalam pengertian ini meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.¹ Dengan kata lain UUPK secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Pendekatan penelitian ini akan mengkaji peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di luar pengadilan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia dan peraturan turunannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan berdasarkan UUPK

Menurut UU No.8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Secara singkat/ garis besarnya sebagai berikut:

1. Melalui metode konsiliasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.
2. Melalui metode mediasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.
3. Melalui metode arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain UUPK secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Dalam konteks sengketa konsumen, kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semestinya bisa menjadi bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar bisa menjadi optimal. Kesan umum yang nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan publik termasuk hak-hak konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses di luar pengadilan

Pemerintah menyediakan suatu badan untuk membantu para konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang sengketa konsumen. Namun yang pasti namanya sengketa bisa saja terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.

Suatu sengketa dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dengan demikian suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak harus dapat diselesaikan. Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu:

1. Pengadilan Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.
2. Diluar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Suatu sengketa konsumen disamping dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini peran BPSK dalam tugas dan penyelenggaraannya pada perlindungan bagi konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Ketentuan yang mengenai tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam pasal 15 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Hasil dari musyawarah mengenai penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK. Demikian pula dalam hal hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK), yang ditanda tangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif.

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka perlindungan konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam ketentuan Pasal 52 tugas dan wewenang BPSK adalah:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, 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 dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
14. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

KESIMPULAN

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan jalur nonlitigasi. Penyelesaian, melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa dimaksud. Bedanya, dalam proses konsiliasi, BPSK hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa. Sementara arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Dalam konteks sengketa konsumen, kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semestinya bisa menjadi bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar

bisa menjadi optimal. Kesan umum yang nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan publik termasuk hak-hak konsumen.

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.

Suatu sengketa konsumen disamping dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini peran BPSK dalam tugas dan penyelenggaraannya pada perlindungan bagi konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Komang Ni Ayuk Tri Buti Apsari. (2014). *Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan*, [*Vol. 02, No. 02, Februari 2014.*](#)
- Moray, Frenly. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, *Lex Privatum Vol. VI/No. 10/Des/2018*. Hlm 173.
- Muskibah. (2010). *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, [*Vol. 2 No. 4 \(2010\).*](#)
- Mamudji, Sri. (2004). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. *Hukum dan Pembangunan*. [*Vol 34, No 3 \(2004\)*](#)
- Rahmaniar, Hanum, Helmi. *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia*, *Jhaper: Vol. 1, No. 1, Januari–Juni 2015: 77–8*. Hlm 78.
- Samosir, Agustinus. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, *Vol.2 No.2, September 2018*, hlm 134.
- Undang – undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen