

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari begitu banyak investor yang menanamkan modalnya Indonesia. Imbasnya, pendapatan Negara Indonesia pasti bertambah. Selain itu, tentu perlindungan terhadap konsumen harus ditingkatkan.

Perlindungan Konsumen merupakan salah satu hal yang cukup dikenal di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nurmardjito (Erman Rajagukguk, dkk, 2000:12) menyatakan bahwa “Demikian pentingnya masalah perlindungan kepada konsumen, maka dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara senantiasa dicantumkan perlunya dilakukan perlindungan kepada konsumen.” Berdasarkan pernyataan tersebut, Pemerintah Republik Indonesia dapat dikatakan telah cukup lama mengakui betapa penting perlindungan konsumen dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, karena keberadaan Garis-Garis Besar Haluan Negara ada pada waktu jaman orde baru alias pada waktu yang cukup lampau.

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai Negara Hukum telah cukup lama mempunyai Hukum Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meskipun begitu dalam Paragraf ke-10 Penjelasan

Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen tersebut ditentukan bahwa :

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen.

Undang-Undang tersebut belum pernah direvisi. Hal mengingat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Pasal ini pada dasarnya membahas mengenai kesejahteraan. Berdasarkan hal tersebut, wajar saja jika

Abdul Halim Barkatullah (2010:48) menyatakan bahwa :

Upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen dan memberikan rasa tanggung jawab kepada dunia usaha, terutama pelaku usahanya.

Dunia usaha tentu berkaitan dengan kesejahteraan. Kesejahteraan selalu terkait dengan konsumen dan pelaku usaha, karena ada transaksi bisnis yang kemudian berimbas pada fenomena kesejahteraan.

Pada waktu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen baru ada, Yusuf Shofie (2000:16) menyatakan bahwa :

Kritik dan berbagai keluhan berbagai pihak terhadap penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi yang lemah menjadi referensi utama dalam perumusan norma-norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang baru itu.

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa Pemerintah Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bermaksud ingin membuat penegakan hukum dan perlindungan

hukum bagi pihak yang memang memiliki posisi tawar yang lemah dalam transaksi bisnis, yaitu Konsumen itu sendiri. Berdasarkan pada kondisi konsumen itu sendiri, wajar apabila dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tepatnya pada Alinea ke-9 ditentukan bahwa :

Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Hal tersebut sejalan dengan pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 yang menentukan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam rangka perlindungan konsumen di Indonesia adalah keberadaan penyelesaian sengketa konsumen, baik yang melalui pengadilan maupun yang di luar pengadilan. Salah satu unsur yang dibahas adalah ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen. Penjelasan Pasal 46 Ayat (1) Huruf D Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Tolak ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen”, namun sampai saat ini belum ada Peraturan Pemerintah yang

mengatur mengenai kerugian konsumen secara khusus sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 46 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Ganti rugi tergolong dalam hak konsumen yang tidak dapat dihapuskan.

Susanti Adi Nugroho (2011:2-3) menyatakan bahwa :

Guidelines for consumer protection of 1985, yang menghendaki agar konsumen di mana pun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya. Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia, hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan itu, dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB mengimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.

Hak untuk mendapatkan ganti rugi merupakan hak yang begitu penting, karena melalui ganti rugi berarti ada pengakuan terhadap keberadaan konsumen itu sendiri, oleh karena itu melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diaturlah penyelesaian sengketa konsumen.

Salah satu sarana yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah dengan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”

Penjelasan Pasal 1 Angka (11) tersebut menentukan bahwa “Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.” Berdasarkan ketentuan tersebut, ada indikasi bahwa Konsumen sejatinya keberatan jika harus menyelesaikan sengketa di Pengadilan dengan sistem peradilan pada umumnya.

Sejumlah pihak memberikan pandangan terhadap keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Indah Sukmaningsih (Susanti Adi Nugroho, 2011:74) menyatakan bahwa :

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

Berdasarkan pernyataan tersebut, jika konsumen merasa mengalami kerugian yang relatif tidak banyak, maka konsumen enggan menyelesaikan sengketa melalui pengadilan dengan sistem peradilan pada umumnya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berada di Daerah Tingkat II dan berbentuk badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Hal ini diatur dalam Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.” Istilah Daerah Tingkat II telah diganti dengan Kabupaten/Kota berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang

menentukan bahwa “Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam Daerah Propinsi, Daerah Kabupaten, dan Daerah Kota yang bersifat otonom” yang kemudian istilah Kabupaten/Kota juga digunakan dalam Undang-Undang Tentang Pemerintah Daerah yang berikutnya yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menggantikan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *juncto* Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang sejumlah Peraturan Perundang-undangan yang lain.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disetiap Kabupaten/Kota tentu diharapkan mampu ikut memberikan perlindungan konsumen di daerah hukumnya masing-masing, namun faktanya berkata lain. Pada saat ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belum ada di setiap Kabupaten/Kota. Dalam suatu penelitian, Y. Sari Murti Widiyastuti, J. Widijantoro dan Th. Agung M. Harsiwi (2014:118) menyatakan bahwa :

Meskipun sudah ada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) namun keberadaannya masih sebatas di Kota Yogyakarta dan belum terbentuk di wilayah lain di DIY (Kabupaten Sleman, Bantul, Gunung Kidul, dan Kulon Progo).

Berdasarkan pernyataan tersebut, akses keadilan terhadap konsumen dalam mencari keadilan terhambat. Pemenuhan hak menuntut ganti rugi oleh konsumen pun dipertanyakan.

Dalam kesimpulan skripsi yang ditulis oleh Mariana Anisa Putri (2014:143) dinyatakan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta menerima penanganan pengaduan dari konsumen yang berdomisili di luar Kota Yogyakarta.” Berdasarkan pernyataan tersebut, masih ada daerah yang seharusnya mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, namun tidak mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ada tidak menutup kemungkinan harus melayani konsumen yang berdomisili di daerah belum mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Imbas belum semua Kabupaten/Kota mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka melalui semua Keputusan Presiden Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ada pada saat ini ada ketentuan yang mengatur “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat mengugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat.”

Ironis bagi konsumen yang mengalami kerugian tidak sampai jutaan rupiah yang tidak mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten/Kota tempatnya tinggal, jika harus berulang kali pergi ke luar Kabupaten/Kota mengurus sengketa konsumennya. Konsumen tersebut jika melalui proses beracara di Pengadilan Negeri juga terasa ironis, karena memakan waktu yang lama, energi yang tidak sedikit dan biaya yang tidak sedikit pula.

Selain permasalahan tersebut, juga ada permasalahan anggaran. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen tentu membutuhkan dana operasional. Pasal 3 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar menentukan bahwa “Biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada anggaran pendapatan belanja negara dan anggaran pendapatan belanja daerah.” Dalam perjalanannya, sebagaimana diberitakan oleh hukumonline.com pada tanggal 30 April 2003 (Diakses tanggal 28 Mei 2015, Pukul 24:22 WIB) bahwa :

Pada 2002, anggaran untuk BPSK berasal dari APBN. Namun, sejak 2003, pusat tidak lagi memberi dana. Dana untuk BPSK dimintakan dari APBD. Tetapi, ternyata pemerintah daerah yaitu pemerintah kabupaten dan kotatidak memasukkan dana operasional BPSK ke dalam APBD. Sehingga untuk tahun anggaran 2003 ini, beberapa BPSK belum menerima dana operasional. Kalaupun ada, dana operasional yang diberikan sangat kecil jumlahnya. DPRD Yogyakarta misalnya, hanya mengalokasikan anggaran sebesar Rp 6 juta pertahun untuk BPSK, yang berarti hanya Rp 500.000 per bulan.

Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Pusat terkesan melempar tanggung jawab kepada Pemerintah Daerah.

Pada sebuah jurnal, Kurniawan (2012:12) dalam jurnalnya menyatakan bahwa :

...BPSK sebagai lembaga yang masuk dalam domain pemerintah pusat atukah pemerintah daerah. Jawaban terhadap hal ini pada prakteknya tidak sama. Oleh karena itu, ada BPSK yang mendapat dukungan penuh

dari pemerintah daerah dan ada BPSK yang kurang mendapat dukungan pemerintah daerah.

Terlebih lagi ada daerah yang tidak mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Mengingat hal tersebut, Pemerintah sepertinya tidak sepenuh hati membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kesimpulan skripsi yang ditulis oleh Mariana Anisa Putri (2014:143), bahwa “Dalam penanganan pengaduan konsumen yang berada di luar Kota Yogyakarta, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Yogyakarta menggunakan anggaran Kota Yogyakarta.” Adapun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Solo, berdasarkan pemberitaan timlo.net pada tanggal 27 Oktober 2014 (Diakses tanggal 28 Mei 2015, Pukul 01:01 WIB) bahwa “...BPSK selama ini melayani aduan warga di luar solo. Padahal, APBD Solo seharusnya diperuntukkan hanya untuk warga Solo.” Hal ini tentu menghambat konsumen di Kota Yogyakarta maupun Kota Solo dalam mencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut, ada indikasi bahwa bentuk dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dirasa tidak tepat, karena dirasa tidak mudah untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di setiap Kabupaten maupun Kota.

Konstitusi Negara Republik Indonesia pada dasarnya melindungi setiap manusia. Konsumen pada dasarnya adalah setiap manusia itu sendiri, baik generasi yang ada pada saat ini maupun generasi yang akan datang. Undang-Undang Dasar 1945 pada Pasal 28D Ayat (1) menentukan bahwa “Setiap

orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Berdasarkan semua hal yang diuraikan sebelum ini, maka perlu ada penelitian hukum yang berjudul Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen : Problematik Dalam Mencari Keadilan Oleh Konsumen. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen begitu penting untuk mencari keadilan oleh konsumen. Konsumen sendiri merupakan bagian penting dalam fenomena dunia usaha yang berimbas pada kesejahteraan dan pembangunan Negara manapun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan semua hal dalam latar belakang masalah, maka tibalah untuk mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian hukum ini, antara lain :

1. Bagaimana eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia?
2. Apakah bentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen sudah tepat?

C. Batasan Konsep

1. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005:288), pengertian Eksistensi adalah “Hal berada; keberadaan.” Dalam Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.” Berdasarkan kedua pengertian tersebut, Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Keberadaan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005:999), pengertian Sarana adalah “Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan.” Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005:1020), pengertian Penyelesaian adalah “Proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (dalam berbagai-bagai arti seperti pemberesan, pemecahan). Dalam Pasal 1 Angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menentukan bahwa “sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.” Mengingat semua hal tersebut, sarana penyelesaian sengketa konsumen adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan yaitu menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan

konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

3. Akses keadilan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005:22), pengertian akses adalah “jalan masuk.” Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2005:8), pengertian keadilan adalah “sifat (perbuatan, perlakuan, dsb) yang adil.”

D. Keaslian Penelitian

Sejauh pengamatan peneliti, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji mengenai **Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen : Problematik Dalam mencari Keadilan oleh Konsumen**. Mengingat hal tersebut, penelitian hukum yang dilakukan oleh Peneliti bukan merupakan plagiasi dan merupakan karya asli yang dibuat oleh Peneliti, meski begitu Peneliti mengambil tiga judul penelitian Tesis yang terkait dengan Judul Tesis Peneliti. Keaslian materi dalam Tesis ini dapat dibuktikan dengan membandingkannya dengan penelitian-penelitian Tesis sebelumnya, antara lain :

1. Bra. Putri Woelan Sari Dewi, Tahun 2009, Universitas Diponegoro, Judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung)”, Rumusan Masalah adalah bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa terjadi telah ada dasar perjanjian yang menjadi kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa? dan faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK Kota Bandung sebagai penengah atau mediator dalam proses penyelesaian di BPSK Kota Bandung? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa terjadi telah ada dasar perjanjian yang menjadi kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK Kota Bandung sebagai penengah atau mediator dalam proses penyelesaian di BPSK Kota Bandung. Hasil penelitian adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung ketika para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian/kesepakatan sebelumnya maka BPSK tetap menghormati perjanjian para pihak sebagai dasar dan pertimbangan pengambilan keputusan majelis. Dan untuk proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Bandung belum sesuai dengan kaidah atau peraturan perundang-undangan yang ada, dilihat dari waktu penyelesaian berbeda antara aturan dengan kenyataan, bahwa dalam peraturan (perundang-undangan atau keputusan menteri) penyelesaian sengketa konsumen

dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan sudah mendapatkan keputusan majelis. Dalam pelaksanaan di BPSK, 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak adanya kesepakatan metode penyelesaian sengketa, pada tahapan prasidang bukan sejak permohonan. Faktor penghambat dan pendukung dilihat dari peran majelis yang bersifat pasif ketika menjadi konsiliator atau aktif ketika menjadi mediator atau arbitor dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sesuai dengan aturan pelaksanaan BPSK dalam keputusan menteri yaitu majelis sebagai konsiliator hanya menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua belah pihak dan itu tentang peraturan dibidang perlindungan konsumen. Tetapi itu dapat menjadi penghambat ketidakaktifan para pihak yang bersengketa untuk bertanya. Dan menjadi pendukung ketika para pihak yang bersengketa dapat saling berkomunikasi. Sedangkan peran mediator dan arbitor lebih bersifat aktif selama proses penyelesaian sengketa, seperti mendamaikan dengan member penjelasan, saran dan anjuran pada para pihak. Sehingga mendukung terwujudnya damai walaupun dalam arbitrase belum tentu selalu terjadi perdamaian karena kemudian para pihak melanjutkan dengan metode arbitrase. Menjadi penghambat karena majelis terlalu berperan sehingga kurang ada keaktifan pihak yang bersengketa dalam hal komunikasi antar para pihak yang bersengketa satu sama lain untuk metode mediasi atau metode arbitrase.

2. M. Masril, Tahun 2009, Universitas Sumatera Utara, Judul “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Produk Cacat Dalam Kaitannya dengan Tanggung Jawab Produsen”, Rumusan Masalah adalah Bagaimana bentuk tanggung jawab produsen terhadap produk cacat dalam perspektif perlindungan konsumen? dan Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan tanggung jawab produk menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tujuan Penelitian adalah untuk memberikan gambaran maupun penjelasan tentang tanggung jawab produsen terhadap produk cacat dalam perspektif perlindungan konsumen dan untuk mengetahui dan memahami mekanisme penyelesaian sengketa terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan tanggung jawab produk berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen sudah tepat dan efektif, hasil penelitian adalah terjadinya sengketa akibat adanya perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu mengenai hal tertentu. Itulah pendapat orang pada umumnya jika ditanya akan apa yang dimaksud dengan sengketa. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian. Proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen khususnya terhadap produk cacat dapat dilakukan semua konsumen baik perorangan maupun secara kelompok (*class action*) atau bahkan bisa dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat (LSM) melalui gugatan *legal standing*.

Mekanisme penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui beberapa cara, diantaranya : konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase. Di mana penyelesaian sengketa antara konsumen dan produsen, Undang-Undang telah menentukan suatu badan yaitu badan penyelesaian sengketa (BPSK) yang mempunyai fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Anak Agung Ayu Diah Indrawati, Tahun 2011, Universitas Udayana, Judul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pelabelan Produk Pangan.” Rumusan Masalah :Apakah ketentuan label produk pangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 telah memenuhi asas-asas perlindungan konsumen? dan Apakah akibat hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelanggaran ketentuan label pangan? Tujuan penelitian ; Tujuan Umum : untuk mengembangkan pemikiran yang konseptual tentang label sebagai perwujudan hak konsumen atas informasi kaitannya dengan perlindungan konsumen dan juga dimaksudkan untuk menyumbangkan pemikiran berkenaan dengan label, mengingat semakin banyaknya produk makanan yang beredar di masyarakat dengan bermacam-macam label, sehingga kepedulian konsumen akan haknya atas informasi sangat membantu dalam usaha-usaha pemberdayaan konsumen itu sendiri; Tujuan Khusus : Untuk menganalisa ketentuan pelabelan produk pangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 apa telah memenuhi asas-asas perlindungan konsumen dan untuk mengetahui apa

akibat hukum dari pelanggaran ketentuan label pangan bagi pelaku usaha. Hasil Penelitian : Pertama, Ketentuan pelabelan produk pangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 belum memenuhi asas-asas perlindungan konsumen yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan dan kepastian hukum. Hal mana dapat dilihat dari pengertian label sendiri yang masih menimbulkan persoalan. Penggunaan kata ditempel pada pengertian label, menimbulkan kesan bahwa label dapat ditempel kapan pun, padahal pada dasarnya label merupakan bagian tak terpisah dari kemasan. Penggunaan kata ditempel juga terkesan terpisah dan bisa dipalsukan. Selain bisa dipalsukan, label yang hanya berupa tempelan/stiker dapat dengan mudah dicabut, diganti kemudian dilabeli kembali oleh pelaku usaha yang curang. Masih dimungkinkannya pengecualian terhadap penggunaan bahasa Indonesia juga menyebabkan asas-asas perlindungan konsumen menjadi terabaikan. Kedua, Dimensi perlindungan hukum bagi konsumen dapat meliputi berbagai aspek dan dapat dilakukan dengan berbagai instrumen, yaitu instrumen hukum perdata, instrumen hukum pidana dan juga instrumen hukum administrasi. Oleh karena itu pelanggaran oleh pelaku usaha terhadap ketentuan label pangan dapat dikenakan pertanggungjawaban atau sanksi secara perdata, pidana dan administratif. Sanksi secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif. Sanksi administratif ini seringkali lebih efektif dibandingkan dengan sanksi perdata atau pidana, oleh karena,

pertama, sanksi administratif dapat diterapkan secara langsung dan sepihak, kedua sanksi perdata dan/atau pidana acapkali tidak membawa efek “jera” bagi pelakunya, nilai ganti rugi dan pidana yang dijatuhkan mungkin tidak seberapa dibanding dengan keuntungan yang diraih dari perbuatan negatif produsen. Belum lagi mekanisme penjatuhan putusan yang berbelit-belit dan membutuhkan proses yang lama, sehingga konsumen sering menjadi tidak sabar. Untuk gugatan secara perdata, konsumen dihadapkan pada posisi tawar yang tidak selalu menguntungkan dibandingkan dengan si produsen.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian hukum ini sangat diharapkan mampu memberikan manfaat diantara lain :

1. Manfaat teoretis, yaitu sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan hukum bisnis, khususnya ilmu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Manfaat praktis, yaitu sebagai bahan acuan dalam penelitian lanjutan dibidang hukum Indonesia, khususnya penyelesaian sengketa konsumen.

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian hukum ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

2. Untuk mengetahui dan mengkaji ketepatan bentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen.

