

### **BAB III**

## **KENDALA YANG DIHADAPI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN**

### **3.1. Kendala Yang Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen**

Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen terhadap konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya tidak selamanya berjalan dengan baik. Ada beberapa kendala yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Surabaya. Kendala tersebut dapat dibagi dalam dua kelompok yaitu :

#### **1. Kendala Eksternal**

Kendala eksternal atau kendala yang dihadapi dari pihak luar dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya diuraikan penulis sebagai berikut:

##### **1) Kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan BPSK.**

Pengetahuan masyarakat terutama konsumen akan adanya Undang-Undang perlindungan konsumen dan Lembaga BPSK masih rendah. Konsumen yang mengalami kerugian lebih banyak diam dan tidak mempermasalahkannya karena mereka tidak mengetahui ada lembaga atau badan yang dapat melindungi hak – haknya.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

Namun menurut penulis para konsumen lebih memilih diam dan tidak mempermasalahkan kerugian yang dialami dikarenakan masyarakat sebagai konsumen enggan untuk memperpanjang kerugian yang mereka alami mengingat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya dan tidak sebanding dengan kerugian yang dialami.

- 2) Kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen. Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak – hak nya adalah sangat kurangnya sosialisasi, baik sebelum diundangkan maupun setelah diundangkannya UUPK. Banyak konsumen korban yang enggan untuk melakukan tindakan hukum, dan ternyata bukan hanya warga masyarakat biasa saja yang enggan, bahkan mahasiswa dan pegawai negeri sipil yang bergelar S1 bahkan S2 banyak yang tidak mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.<sup>31</sup> Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut, yang mempengaruhi sikap warga masyarakat tersebut, termasuk sikap tindakannya di bidang hukum. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara mereka. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan mereka di bidang

---

<sup>31</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, hal 229

hukum.<sup>32</sup> Berbeda dengan masyarakat Amerika Serikat yang sangat senang berperkara, masyarakat Indonesia memandang bahwa berperkara di pengadilan adalah suatu hal yang “aib” karena mengganggu harmoni hubungan di antara sesama warga masyarakat. Sikap enggan berperkara di pengadilan ini juga berpengaruh terhadap sikap para konsumen yang menjadi korban produk yang cacat, sebagian besar enggan menyelesaikan melalui BPSK yang bilamana produsen dikalahkan akhirnya akan bermuara di pengadilan juga. Rendahnya kepercayaan warga masyarakat terhadap perlindungan konsumen, ditambah dengan rasa tidak yakin bahwa melalui UUPK hak-hak mereka yang dilanggar dapat dipulihkan, juga berpengaruh terhadap kesadaran hukum konsumen Indonesia.

## 2. Kendala Internal

Kendala Internal atau kendala yang dihadapi dari dalam berasal dari instansi itu sendiri yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya diuraikan penulis sebagai berikut :

- 1) Sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK, yaitu pihak penggugat (konsumen) bukan konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah pengguna akhir dari suatu produk/jasa.<sup>33</sup>
- 2) Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa yang membuat lamanya proses penyelesaian sengketa di BPSK. Sedangkan di dalam Pasal 3 Huruf (i) SK

---

<sup>32</sup> *Ibid*

<sup>33</sup> Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK).<sup>34</sup>

- 3) Alat bukti yang tidak lengkap ketika proses pemeriksaan sengketa seperti tidak adanya barang dan atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan saksi ahli, tidak adanya bukti surat atau dokumen sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa.<sup>35</sup>
- 4) Pihak yang mewakili atau yang menerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan yang disengketakan. Sehingga pada saat dilakukan persidangan sulit untuk mendapatkan kesepakatan diantara konsumen dan pelaku usaha.<sup>36</sup>
- 5) Kendala mengenai anggota BPSK dari Pegawai Negeri Sipil (PNS). Banyak tenaga BPSK baik itu staff maupun majelis yang berasal dari kalangan PNS yang memiliki jabatan ganda sehingga konsentrasi pekerjaannya terpisah. Mereka harus bekerja di BPSK dan di instansi lainnya yang menyebabkan kinerja kurang maksimal sehingga pada

---

<sup>34</sup>Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

<sup>35</sup>Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

<sup>36</sup>Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

saat persidangan seringkali majelis dari unsur pemerintahan (PNS) tidak hadir.<sup>37</sup>

- 6) Belum adanya pembenahan atau keputusan mengenai pelantikan Ketua dan Wakil Ketua BPSK Kota Surabaya dikarenakan beralihnya BPSK yang awalnya dibawah pemerintahan Kota Surabaya menjadi BPSK yang dibawah oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur.<sup>38</sup>
- 7) Sumber daya manusia pada BPSK Kota Surabaya berjumlah 13 orang yang terdiri dari sembilan orang anggota dan empat orang tenaga sekretariat. Seluruh tenaga personalia BPSK Kota Surabaya yang berjumlah 13 orang tersebut berdasarkan tingkat pendidikan telah memadai, sebab keseluruhannya berlatar belakang minimal sarjana (S-1).

Menurut Bapak Nunis selaku sekretariat BPSK Kota Surabaya, anggota BPSK dan Sekretariat BPSK yang berlatar belakang sarjana hukum hanya 5 orang sehingga perdebatan mengenai diterima atau tidak diterimanya suatu pengaduan, atau dalam pengambilan keputusan untuk penetapan putusan sidang dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai hukum yang dimiliki oleh anggota BPSK Kota Surabaya.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup>Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

<sup>38</sup>Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

<sup>39</sup>Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

Dalam UUPK Pasal 37 menjelaskan mengenai keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak tercantum syarat bahwa untuk menjadi anggota BPSK haruslah berlatar pendidikan minimal sarjana. Dalam pasal 37 UUPK hanya tertulis bahwa anggota BPSK harus memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.

### **3.2. Upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mengatasi Kendala Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen**

Upaya yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya mengatasi kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah dengan cara :<sup>40</sup>

1. Mengadakan sosialisasi ke masyarakat dengan tujuan mengenalkan kepada masyarakat selaku Konsumen tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat terutama dari kalangan pelaku usaha berkaitan dengan kasus yang dominan terjadi yaitu sengketa pembiayaan dimana masalahnya banyak menyangkut kurangnya informasi atas produk pembiayaan dari lembaga pembiayaan terhadap konsumen dan kurangnya kesadaran konsumen terhadap pentingnya pemahaman terhadap isi kontrak perjanjian pembiayaan sejak awal. Untuk melaksanakan penyelesaian sengketa masalah ini BPSK telah berkoordinasi dengan OJK ,asosiasi perusahaan pembiayaan dan pelaku usaha lainnya melalui forum rapat koordinasi yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Nainunnis selaku Sekretariat BPSK Kota Surabaya pada tanggal 30 April 2018

3. Untuk mengatasi jabatan ganda dari unsur PNS maka posisi majelis dari unsur PNS dikuasakan kepada majelis lainnya dari unsur yang berbeda. Hal ini memang tidak diatur secara rinci dalam Kepmenperindag Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga hal ini diatur atas keputusan BPSK. Tetapi meskipun demikian majelis dari unsur PNS tetap dilibatkan dalam proses diskusi perumusan putusan. Karena putusan BPSK wajib dirumuskan dari tiga unsur yaitu PNS, pelaku usaha dan konsumen. Setidaknya majelis yang tidak menghadiri persidangan dapat mengetahui fakta dari notulensi yang ada sehingga dapat turut berperan dalam proses perumusan putusan BPSK sehingga putusan masih dapat diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari.
4. Untuk menutupi kekurangan dari anggota BPSK Kota Surabaya yang memiliki latar belakang yang bukan sarjana hukum BPSK Kota Surabaya melakukan pelatihan teknis dan fungsional di bidang Perlindungan Konsumen, khususnya hukum acara dan perlindungan konsumen serta melakukan kunjungan kerja ke BPSK Kabupaten/Kota yang sudah terbentuk terlebih dahulu agar memiliki pengetahuan yang lebih dalam tugasnya melindungi hak-hak konsumen.
5. Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta peningkatan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang dilakukan terhadap barang dan atau jasa

yagng beredar di tengah masyarakat. Apabila barang dan atau jasa tersebut menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat membahayakan konsumen, maka menteri atau teknis terkait dapat mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.