

ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI KASUS PUTUSAN BPSK KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR: 002/P.ARBITRASE/BPSK-LLG/IV/2021)

**Ferdiyan Ganesha, Firman Freaddy Busroh, Fatria Khairo,
Marsudi Utoyo, Herman Fikri**
Mahasiswa Program Pasca Sarjana STIH - Sumpah Pemuda
ganeshafferdiyan@gmail.com

Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya. Pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen telah diatur secara limitatif di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK, dan menganalisis putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021. Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif, yang dilakukan dengan meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenaga listrikan beserta peraturan pelaksanaannya. Lalu spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis, maksudnya yaitu untuk mengungkapkan penerapan regulasi di bidang perlindungan konsumen terhadap teori-teori hukum yang digunakan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK harus memenuhi 2 (dua) unsur yaitu adanya kerugian yang dialami konsumen, dan kerugian tersebut diakibatkan mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Serta putusan BPSK Kota Lubuk linggau Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021 mengandung cacat formil. Sehingga merekomendasikan untuk dilakukan pembaruan dan harmonisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen beserta peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

Kata kunci : Sengketa Konsumen, Konsumen, Pelaku Usaha, BPSK

Abstract

The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has the authority to settle consumer disputes out of court as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and its implementing regulations. The implementation of BPSK's duties and authorities in consumer dispute resolution has been regulated in a limited manner in the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001. The objectives of this research are to analyze the authority and process of consumer dispute resolution at BPSK, and to analyze the decision of BPSK Lubuklinggau City Number: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021. The type of this research is normative juridical, which is carried out by examining library materials (secondary data) on the Consumer Protection Act and the Electricity Law and their implementing regulations. Then the specification of this research is descriptive analysis research, the intention is to reveal the application of regulations in the field of consumer protection to the legal theories used in the research. The results of the study indicate that the authority and



process for resolving consumer disputes by BPSK must meet 2 (two) elements, namely the existence of losses experienced by consumers, and these losses due to consuming goods and/or utilizing services produced or traded by business actors. And the decision of BPSK Lubuklinggau City Number: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021 contains formal defects. Therefore, it is recommended to reform and harmonize Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and other related laws and regulations.

Keyword : Consumers Disputes, Consumers, Business Actors, BPSK

A. PENDAHULUAN

Aristoteles menyatakan bahwa tujuan bermasyarakat adalah untuk mencapai keadilan, dan untuk mencapai keadilan tersebut maka dibutuhkan hukum sebagai instrumen.¹ Aristoteles juga berpendapat bahwa hakikat hukum itu ada karena kausalitas, yakni dari sebab yang berupa bahan (*causa materialis*), dari sebab yang berupa bentuk (*causa formalis*), dari sebab yang berupa pembuat (*causa efisien*), dan dari sebab yang berupa tujuan (*causa finalis*).²

Menurut Aristoteles, hukum adalah sesuatu yang berbeda ketimbang sekedar mengatur dan mengekspresikan bentuk dari konstitusi, hukum berfungsi untuk mengatur tingkah laku para hakim dan putusannya di pengadilan dan untuk menjatuhkan hukuman terhadap pelanggar.³

Tujuan pokok dari hukum adalah ketertiban. Kebutuhan atas ketertiban ini syarat pokok untuk suatu masyarakat yang teratur. Tujuan lain dari hukum adalah tercapainya keadilan. Untuk mencapai ketertiban dibutuhkan kepastian hukum dalam pergaulan antar manusia dalam masyarakat. Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan.⁴

¹Bernard L. Tanya, dkk., 2010, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Genta Publishing, Yogyakarta, hlm. 44.

²Muhammad Erwin, 2019, *Filsafat Hukum: Refleksi Kritis terhadap Hukum dan Hukum Indonesia (dalam Dimensi Ide dan Aplikasi)*, Edisi Revisi, Cet. 7, Rajawali Press, Depok, hlm. 137.

³Achmad Ali, 2017, *Menguak Teori Hukum Dan Teori Peradilan*, Vol. 1, Cet. 7, Kencana, Jakarta, hlm. 334. (Selanjutnya disingkat Achmad Ali I)

⁴Mochtar Kusumaatmadja, 1995, *Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, Bandung, hlm. 2.

Kaidah hukum berdasarkan isinya dapat digolongkan menjadi hukum publik (*publikrecht*) dan hukum privat (*privatrecht*). Ketentuan hukum publik pada dasarnya merupakan peraturan hukum yang mengatur tentang kepentingan umum dan ketentuan hukum privat mengatur tentang kepentingan perorangan atau disebut hukum perdata. Hukum acara perdata merupakan hukum perdata formil yang dimaksudkan untuk menegakkan hukum perdata materil. Artinya, hukum formil merupakan upaya yang dilakukan subyek hukum dalam usaha untuk mendapatkan haknya atau mempertahankan haknya melalui pengadilan agar pihak lain memenuhi kewajibannya.⁵

Indonesia adalah negara hukum sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, selanjutnya disebut UUD 1945. Dimana kalimat tersebut mempunyai arti secara luas bahwa Indonesia adalah negara yang menganut paham negara hukum (*rechtsstaat*) dan bukan negara kekuasaan (*machstaat*).⁶

Di Indonesia, perselisihan dalam ranah hukum privat ini sering terjadi bila seseorang merasa hak-hak keperdataannya telah dilanggar dan akan berupaya untuk mempertahankan haknya tersebut. Untuk mempertahankan haknya, orang tentu menggunakan hukum yang berlaku seperti seorang pemilik tanah akan menuntut ganti rugi kepada pihak yang menggusur atau

⁵ V. Harlen Sinaga, 2015, *Hukum Acara Perdata dengan Pemahaman Hukum Materil*, Penerbit Erlangga, Jakarta, hlm. 2.

⁶C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet. 8, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 346.

menguasai tanahnya.⁷ Terkadang bila perse-
lisihan ini tidak bisa diselesaikan secara
kekeluargaan, maka upaya yang dilakukan
untuk menyelesaikan sengketa keperdataan
itu ditempuh dengan cara mengajukan gu-
gatan ke pengadilan. Masing-masing pihak
harus membuktikan kebenaran pendirian-
nya dan kesalahan-pelanggaran hukum ya-
ng dilakukan lawannya dan disisi lain ber-
usaha melumpuhkan bukti yang diajukan
pihak lawan.⁸

Peradilan adalah segala sesuatu ya-
ng bertalian dengan tugas memutus perkara
dengan menerapkan hukum, menemukan
hukum "*inconcruto*" dalam mempertahankan
dan menjamin ditaatinya hukum mate-
riil, dengan menggunakan prosedural yang
ditetapkan oleh hukum formal.⁹ Tempat dan
kedudukan peradilan dalam negara hukum
dan masyarakat demokrasi masih tetap
diandalkan sebagai katup penekan (*pressu-
re value*) atas segala pelanggaran hukum,
ketertiban masyarakat, dan pelanggaran ke-
tertiban umum, juga peradilan masih tetap
diharapkan berperan sebagai "*the last re-
sort*" yakni sebagai tempat terakhir mencari
kebenaran dan keadilan, sehingga pengadi-
lan masih diandalkan sebagai badan yang
berfungsi menegakkan kebenaran dan ke-
adilan.¹⁰

Konstitusi Negara Indonesia telah
mengatur tentang peradilan ini, yakni pada
Pasal 24 ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi,
"*Kekuasaan kehakiman merupakan kekua-
saan yang merdeka untuk menyelenggara-
kan peradilan guna menegakkan hukum
dan keadilan*". Lalu diatur pula dalam
Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009
Tentang Kekuasaan Kehakiman, selan-

jutnya disebut UU Kekuasaan Kehakiman,
pada Pasal 1 ayat (1) menegaskan, Kekua-
saan kehakiman adalah kekuasaan negara
yang merdeka untuk menyelenggarakan
peradilan guna menegakkan hukum dan ke-
adilan berdasarkan Pancasila dan UUD
1945, demi terselenggaranya Negara Hu-
kum Republik Indonesia.

Pasal 24 Ayat (2) UUD 1945 me-
nyebutkan bahwa kekuasaan kehakiman
dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung
dan badan peradilan yang berada di bawah-
nya dalam lingkungan peradilan umum,
lingkungan peradilan agama, lingkungan
peradilan militer, lingkungan peradilan tata
usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah
Konstitusi. Lalu Pasal 24 Ayat (3) UUD
1945 menyebutkan bahwa, badan-badan
lain yang fungsinya berkaitan dengan keku-
asaan kehakiman diatur dalam Undang-
Undang. Inilah cikal bakal munculnya
badan-badan baru yang berkaitan dengan
kekuasaan kehakiman untuk membantu
menjalankan tugas pokok dari lembaga
peradilan utama.

Pasal 38 UU Kekuasaan Kehakiman
juga mengatur mengenai badan-badan lain
yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan
kehakiman, yaitu sebagai berikut:

- (1) Selain Mahkamah Agung dan badan
peradilan dibawahnya serta Mahkamah
Konstitusi, terdapat badan-badan lain
yang fungsinya berkaitan dengan Ke-
kuasaan Kehakiman.
- (2) Fungsi yang berkaitan dengan kekua-
saan kehakiman sebagaimana dimak-
sud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penyelidikan dan penyidikan.
 - b. Penuntutan.
 - c. Pelaksanaan putusan.
 - d. Pemberian jasa hukum.
 - e. Penyelesaian sengketa diluar penga-
dilan.
- (3) Ketentuan mengenai badan-badan lain
yang fungsinya berkaitan dengan keku-
asaan kehakiman diatur dalam undang-
undang.

Oleh karena itu, badan-badan pera-
adilan diluar dari badan peradilan sebagai-

⁷R. Soeroso, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*,
Cet. 10, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 52.

⁸Priyatna Abdurrasyid, 2011, *Arbitrase dan
Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS): Suatu
Pengantar*, Edisi ke-2, Fikahati Aneska, Jakarta,
hlm. 32.

⁹Zaeni Asyhadie, 2009, *Peradilan Hubungan
Industrial*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 4.

¹⁰Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan
Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian
Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 237.

mana yang disebut dalam Pasal 24 Ayat (2) UUD 1945 dan Pasal 38 UU Kekuasaan Kehakiman diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan bahkan perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final dan binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat *inkracht* pada umumnya.

Komisi-komisi negara atau lembaga-lembaga yang memiliki kewenangan mengadili ini dapat dikatakan merupakan lembaga yang memiliki fungsi campuran.¹¹
¹² Lalu ada pula istilah yang disebut dengan lembaga negara bantu. Lembaga negara bantu adalah lembaga negara yang dibentuk diluar konstitusi dan merupakan lembaga yang membantu pelaksanaan tugas tugas lembaga negara pokok (eksekutif, legislatif dan yudikatif) yang sering disebut dengan lembaga independen semu negara (*quasi*).¹³

Salah satu lembaga *quasi* peradilan yang ada di Indonesia adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang mempunyai yurisdiksi untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang berbunyi, “*Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan*”.

BPSK diharapkan menjadi lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang ideal

¹¹ Jimly Asshiddiqie, 2013, *Putih Hitam Pengadilan Khusus*, Pusat Analisis dan Layanan Informasi Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial, Jakarta, hlm. 14.

¹² Jimly Asshiddiqie, 2013, *Putih Hitam Pengadilan Khusus*, Pusat Analisis dan Layanan Informasi Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial, Jakarta, hlm. 14.

¹³ Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Surabaya, hlm. 105.

karena memiliki prosedur sederhana, proses cepat, biaya ringan, tanpa mengesampingkan asas peradilan dalam sudut pandang perlindungan konsumen.¹⁴

Salah satu contoh sengketa konsumen yang penyelesaiannya dilakukan pada BPSK yakni oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, selanjutnya disebut BPSK Lubuklinggau, dalam perkara antara Saudara Perdana Ariansyah sebagai Penggugat melawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lubuklinggau, selanjutnya disebut PLN Lubuklinggau, sebagai Tergugat yang telah diselesaikan secara arbitrase dengan Putusan Nomor: 002/P.Arbitrase/BPSK-Llg/IV/20-21 tanggal 28 April 2021.

Sengketa tersebut berawal dari Penggugat yang sedang membangun rumah di lahan miliknya mengajukan permohonan kepada PLN Lubuklinggau agar memindahkan tiang listrik milik PLN Lubuklinggau yang menurut Penggugat telah berdiri diatas lahannya. Permohonan dari Penggugat itu dapat disetujui oleh PLN Lubuklinggau dan Penggugat dikenakan biaya sebagai bentuk kompensasi atas hilangnya potensi keuntungan PLN Lubuklinggau karena listrik padam atau tidak tersalur kepada konsumen PLN Lubuklinggau yang lain saat dilakukan pemindahan posisi tiang listrik.

Namun Penggugat merasa keberatan karena menganggap PLN Lubuklinggau telah mendirikan tiang listrik diatas lahannya tanpa pemberitahuan, baik melalui izin lisan maupun tertulis dari Penggugat. Kemudian Penggugat melaporkan permasalahannya tersebut kepada BPSK Lubuklinggau dengan laporan tanggal 18 Maret 2021 yang pada pokoknya menyatakan Penggugat sebagai pemilik lahan yang diatasnya telah berdiri tiang listrik PLN Lubuklinggau.

Pada agenda prasidang tanggal 31 Maret 2021 yang dihadiri oleh Penggugat

¹⁴Nining Mukhtar, dkk., 2005, *Berperkara Secara Mudah, Murah, dan Cepat (Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Pelajaran dari Uni Eropa)*, Piramedia, Depok, hlm. 92.

dan PLN Lubuklinggau di kantor BPSK Lubuklinggau, PLN Lubuklinggau menyampaikan kepada BPSK Lubuklinggau bahwa perkara ini tidak masuk dalam ranah sengketa konsumen sebagaimana definisi sengketa konsumen dalam Pasal 1 Angka 8 Kepmenperindag 350/2001 *jo.* Pasal 1 Angka 4 Permendag 72/2020, sehingga PLN Lubuklinggau memohon agar BPSK Lubuklinggau menolak dan menghentikan proses pemeriksaan laporan dari Penggugat.

Akan tetapi BPSK Lubuklinggau tidak menerima alasan yang dikemukakan oleh PLN Lubuklinggau tersebut, sehingga proses pemeriksaan laporan Penggugat tetap dilanjutkan dengan agenda memilih metode penyelesaian perselisihan yang akhirnya tidak tercapai kesepakatan karena Penggugat memilih metode penyelesaian perselisihan secara arbitrase sedangkan PLN Lubuklinggau memilih secara konsiliasi. Meskipun terdapat perbedaan pilihan metode penyelesaian perselisihan ini, BPSK Lubuklinggau tetap mengakomodir pilihan dari Penggugat untuk melakukan penyelesaian secara arbitrase dengan alasan demi memberi kepastian hukum kepada Penggugat dan apabila PLN Lubuklinggau keberatan maka penyelesaian secara arbitrase dilakukan tanpa kehadiran PLN Lubuklinggau.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ?
2. Bagaimana analisis yuridis terhadap putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/BPSK-Llg/IV/2021 ?

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi vertikal dan horisontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum di bidang sengketa konsumen. Sehingga hanya pada lingkup kon-

sepsi hukum, asas hukum dan kaidah hukum saja, tidak sampai pada perilaku manusia.

Spesifikasi pada penelitian ini ialah penelitian deskriptif analitis untuk mengungkapkan penerapan peraturan perundang-undangan di bidang sengketa konsumen terhadap teori-teori hukum yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian.

Sumber data yang digunakan pada penelitian normatif ini adalah data sekunder yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka yang mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier.¹⁵

D. PEMBAHASAN

A. Kewenangan Dan Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Kewenangan BPSK

Secara normatif BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yang berada di Daerah Tingkat II (Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota).¹⁶

Lalu untuk menjalankan kewenangannya tersebut, BPSK memiliki tugas dan wewenang dalam penyelesaian sengketa konsumen meliputi:¹⁷

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

¹⁵Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2021, *Penelitian Hukum Normatif*, Cet. 20, Rajawali Press, Depok, hlm. 12.

¹⁶Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *jo.* Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

¹⁷Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *jo.* Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengamanatkan bahwa

untuk ketentuan lebih lanjut mengenai tugas dan wewenang BPSK Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.¹⁸

2. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen pada BPSK

a. Proses Penyampaian Pengaduan

Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada BPSK harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK yang menangani pengaduan konsumen.¹⁹ Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen.²⁰

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

- 1) Konsumen meninggal dunia;
- 2) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- 3) Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 4) Konsumen warga negara asing.²¹

¹⁸ Pasal 53 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁹ Pasal 15 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁰ Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²¹ Pasal 15 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan tanda terima kepada pemohon.²² Untuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara lisan harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.²³ Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.²⁴

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila:

- 1) Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan
- 2) Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.²⁵

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, para pihak tidak diwakili oleh kuasanya yang berprofesi sebagai pengacara, pelaku usaha yang diwakili oleh kuasanya sebagai karyawan di bagian divisi hukum dapat diterima dengan disertai tanda bukti sebagai karyawan perusahaan. Menurut Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Per-

dagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi maupun mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini secara tegas menyatakan para pihak secara langsung dapat menyelesaikan sengketa konsumen tanpa perlu diwakili oleh kuasanya, kecuali untuk hal-hal tertentu maka dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara.

Menurut Pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase bukan merupakan penyelesaian sengketa secara berjenjang. Para pihak yang telah memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi, apabila di dalam prosesnya tidak tercapai kesepakatan maka para pihak maupun majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara lainnya, adapun penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis BPSK, hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi yang dilakukan sendiri oleh para pihak. Pada konsiliasi dan mediasi, majelis BPSK hanya sebagai fasilitator yang bertindak pasif sebagai konsiliator atau bertindak aktif sebagai mediator.

b. Proses Persidangan

Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan

²² Pasal 15 ayat (4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²³ Pasal 15 ayat (5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁴ Pasal 15 ayat (6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁵ Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.²⁶

Proses persidangan yang dilakukan oleh BPSK secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase didasarkan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.²⁷ Adapun proses persidangan berdasarkan masing-masing pilihan cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

1) Secara Konsiliasi

Menurut Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/2001), tugas Majelis BPSK dalam konsiliasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi menurut Pasal 29 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha

- yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

2) Secara Mediasi

Menurut Pasal 30 Kepmenperindag 350/2001, tugas Majelis BPSK dalam mediasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e) secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi menurut Pasal 31 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

3) Secara Arbitrase

Menurut Pasal 32 Kepmenperindag 350/2001, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis, lalu Arbitor yang dipilih oleh para

²⁶ Pasal 26 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁷ Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

pihak memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.

Kemudian menurut Pasal 34 Kepmenperindag 350/2001, pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Lalu Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Selanjutnya terhadap proses penyelesaian yang dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, Majelis BPSK akan memberikan putusan sebagaimana diatur dalam Pasal 37 Kepmenperindag 350/2001, yaitu berupa perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha untuk penyelesaian secara konsiliasi dan mediasi, sedangkan untuk penyelesaian secara arbitrase berupa putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.

Adapun putusan Majelis merupakan putusan BPSK yang amarnya dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Kepmenperindag 350/2001.

B. Analisis Yuridis Terhadap Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021.

1. Kedudukan Hukum Pelapor

Majelis BPSK Lubuklinggau dalam angka 1 dan angka 2 pertimbangan hukum putusan Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021 menyatakan bahwa alasan diterimanya laporan dalam sengketa konsumen ini karena pihak konsumen adalah pemilik satu bidang tanah yang di atasnya berdiri tiang listrik milik PLN Lubuklinggau yang didirikan tanpa izin lisan maupun tertulis dari konsumen serta antara konsumen dan PLN Lubuklinggau tidak ada hubungan sewa menyewa di tanah tersebut.

Secara normatif, Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1 angka 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12-/2001, menyatakan definisi konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sehingga berdasarkan definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pihak yang bertindak sebagai konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12-/2001, adalah orang yang berstatus sebagai pemakai barang/atau jasa, dan bukan berkaitan dengan statusnya sebagai pemilik hak atas sebidang tanah.

Dalam teori penyelesaian sengketa, salah satu langkah dalam melakukan penyelesaian sengketa harus berdasarkan kategori atau golongan sengketanya, dengan demikian sebuah sengketa dapat diselesaikan melalui pilihan cara penyelesaian sengketa sesuai dengan sumber hukum yang mengaturnya. Sehingga dalam sengketa konsumen hanya dapat dilaporkan oleh orang dan/atau badan yang termasuk kategori konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

2. Objek Putusan

Dalam pertimbangan hukum putusan BPSK Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021, tidak dibahas sama sekali unsur-unsur perbuatan melawan hukum dalam perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun hanya membahas status kepemilikan tanah yang di atasnya berdiri tiang listrik PLN Lubuklinggau yang menurut pelapor tidak memiliki izin lisan maupun tertulis, serta pelapor tidak bersedia mem-

bayar biaya yang dibebankan atas permohonannya memindahkan posisi tiang listrik yang berada di tanahnya.

Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen *jo.* Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, telah memberi batasan terhadap unsur-unsur objek sengketa konsumen yaitu pertama, adanya kerugian yang dialami konsumen dan yang kedua, kerugian tersebut diakibatkan mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Pada Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Lalu menurut pendapat R. Soesilo, pengertian barang masuk pula tenaga listrik dan gas meskipun tidak berwujud, akan tetapi dialirkan di kawat atau pipa.²⁸ Sehingga berdasarkan uraian diatas, maka tenaga listrik termasuk kategori barang yang menjadi objek sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam undang-undang Perlindungan Konsumen.

Menurut H. D. Stoud, 2 (dua) unsur yang terkandung dalam kewenangan yaitu adanya aturan hukum dan hubungan hukum. Maknanya sebelum kewenangan itu diperoleh dan dilaksanakan oleh sebuah organ pemerintah, maka terlebih dahulu harus dibuat peraturan perundang-undangan sesuai hierarkhinya dan memiliki pertalian dengan hukum. Apabila konsep kewenangan yang dikemukakan oleh H. D. Stoud tersebut diatas dihubungkan dengan objek putusan

dalam putusan BPSK Lubuk linggau Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021, terdapat fakta bahwa yang menjadi objek putusan bukan kerugian yang diderita pelapor akibat menggunakan tenaga listrik PLN Lubuklinggau, tetapi tentang perizinan pendirian tiang listrik PLN Lubuklinggau diatas tanah milik pelapor.

3. Proses Arbitrase Dilakukan Tanpa Persetujuan Pelaku Usaha

Pada angka 18 pertimbangan hukum putusan BPSK Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/Bpsk-Llg/IV/2021 menerangkan bahwa proses persidangan arbitrase dalam sengketa konsumen ini tidak diikuti oleh tergugat yakni PLN Lubuklinggau. Padahal alasan tidak hadirnya PLN Lubuklinggau selama proses arbitrase dikarenakan tidak tercapainya kesepakatan untuk memilih cara penyelesaian sengketa konsumen antara pelapor dan PLN Lubuklinggau, serta alasan tersebut telah disampaikan kepada Majelis BPSK sebelum penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dimulai, namun faktanya Majelis BPSK memilih sikap melanjutkan proses arbitrase tanpa kehadiran PLN Lubuklinggau.

Secara normatif di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, pada Pasal 36 telah mengatur perihal tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase yang tidak dihadiri oleh konsumen atau pelaku usaha saat persidangan arbitrase dilakukan. Konsekuensi yuridis norma yang diatur dalam Pasal 36 tersebut berlaku dalam hal konsumen dan pelaku usaha telah menyepakati terlebih dahulu cara penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase, jadi bukan mengenai ketidak hadirannya konsumen atau pelaku usaha karena tidak tercapainya kesepakatan dalam memilih cara penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase.

Salah satu tujuan filosofis dibukanya ruang alternatif penyelesaian sengketa pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu agar terjadinya penyelesaian sengketa konsumen

²⁸ R. Soesilo, 1995, *Kitab Undang-Undang hukum Pidana Serta Komentar-Komentar Lengkap Pasal Demi Pasal*, Politeia, Bandung, hlm. 250.

di luar pengadilan yang dapat dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Menurut Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi antara konsumen dan pelaku usaha ketika terjadi sengketa konsumen, yang caranya dapat dipilih dan disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 52 yaitu melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

John Rawls mengatakan bahwa keadilan yang memadai harus dibentuk dengan pendekatan kontrak, di mana prinsip-prinsip keadilan yang dipilih sebagai pegangan bersama sungguh-sungguh merupakan hasil kesepakatan bersama dari semua orang yang bebas, rasional, dan sederajat. Hanya melalui pendekatan kontrak inilah sebuah keadilan mampu menjamin pelaksanaan hak dan sekaligus mendistribusikan kewajiban secara adil bagi semua orang.²⁹

E. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus memenuhi 2 (dua) unsur sesuai dengan kewenangannya, yakni adanya kerugian yang dialami konsumen yang ditentukan oleh lembaga penilai yang independen, dan kerugian tersebut diakibatkan mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, hal mana kewenangan ini diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Seng-

keta Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12-/2001 Tahun 2001 Tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Analisis yuridis terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/BPSK-Llg-IV/2021 tanggal 28 April 2021, bahwa putusan tersebut mengandung cacat formil karena bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 Tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan alasan-alasan sebagai berikut, pihak pelapor tidak memiliki kedudukan hukum sebagai konsumen; objek putusan bukan objek sengketa konsumen; dan proses arbitrase dilakukan tanpa persetujuan pelaku usaha.

B. Saran

1. Perlunya perubahan regulasi yang mengatur pelaksanaan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, karena Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi perilaku hubungan konsumen dan pelaku usaha yang terjadi di era disrupsi saat ini.
2. Perlunya harmonisasi peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen agar dalam implementasinya tidak me-

²⁹ Andre Ata Ujan, 2001, *Keadilan dan Demokrasi, Telaah terhadap Filsafat Politik John Rawls*, Kanisius, Yogyakarta, hlm. 22-23.

