

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ali, dalam Achmad Rifai, *Narkoba di Balik Tembok Penjara*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta
- Atmasasmitha, Romly, 1996, *Sistem Peradilan Pidana, Prespektif Aksistensialisme Dan Abolitionime*. Binacipta Bandung.
- Asrun, A. Muhamad, 2004, *Krisis Peradilan, Mahkamah Agung Di Bawah Deharto*, ELSAM, Jakarta.
- Hamzah, Andi, 1996, *Hukum Acara Pidana Indonesia*. Sinar Grafika.
- Julianan Lisa FR & Nengah Sutrisna W. 2013. *Narkoba Psikotropika dan Gangguan Jiwa*. Yogyakarta.
- J.M van Bemmelen, 2008. *Hukum Pidana 1 (Hukum Pidana Material Bagian I)*, Terjemahan Hasnan, Bina Cipta, Bandung 1987, h. 128, dalam Mahrus Ali, *Kejahatan Korporasi Kajian Relevansi Sanksi Tindakan Bagi Penanggulangan Kejahatan Korporasi*, Arti Bumi Intaran, Yogyakarta
- Kansil, C.S.T., *Pokok-pokok Hukum Pidana*, Pradnya Pramita, Jakarta, 2004, hal. 36-38.
- Minkenhof, A, 1967, *De Nederlandse Strafvordering*. H.D. Tjeenk Willink & Coon. Haarlem.
- Moh. Taufik makarao, S.H., M.H. & dkk. 2003. *Tindak Pidana Narkotika*. Jakarta.
- Mardjono, 1994. *Hak Asasi Manusia Dalam Sistem Peradilan Pidana*. UI Press. Jakarta.
- Prodjodikoro, Wiryono, 1967, *Hukum Atjara Pidana Di Indonesia*. Sumur Bandung. Jakarta.
- Simons, D, 1925, *Beknopte Handleiding Tot Het Wetboek Van Strafvordering*. De Erven F. Bohn. Haarlem.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana 1946
- Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana 1981
- Undang-Undang no. 35 tahun 2009 tentang Narkotika
- RRI Gorontalo, "Semua Daerah di Gorontalo Dirambah Narkoba", http://www.rri.co.id/post/berita/169397/daerah/semua_daerah_di_gorontalo_dirambah_narkoba.html, diakses tanggal 5 Juni 2016.
- Syahrudin Husein, "Pidana Mati menurut Hukum Pidana Indonesia", <http://library.usu.ac.id/>, diakses tanggal 10 Juni 2016
- Wikipedia Indonesia, "Narkoba", <https://id.wikipedia.org/wiki/Narkoba>, diakses tanggal 6 Juni 2016.
- Rimanews.com, diakses tanggal 8 November 2016 Pukul 12.54

TUGAS DAN WEWENANG BPSK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999

Oleh : WENY ALMORAVID DUNGGA

Abstrak

Perilaku pasar yang tidak sehat telah melahirkan sebuah "kejahatan" dalam dunia usaha, dimana konsumen selalu menjadi pihak yang dirugikan. Kejahatan ini yang kemudian melahirkan sengketa dimasing-masing pihak. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui jalur pengadilan dan diluar jalur pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan berdasarkan amanat UU No. 8 Tahun 1999 dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK Kabupaten Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa konsumen, untuk mengetahui kendala yang dialami oleh BPSK Kabupaten Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh BPSK Kabupaten Gorontalo dalam mengatasi kendala penyelesaian sengketa konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang, yang terdiri dari anggota BPSK Kab. Gorontalo dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Analisis data dilakukan secara deskriptif, yaitu memaparkan dan menjelaskan data yang ditemukan dalam penelitian.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa: (1) proses pelaksanaan tugas BPSK Kab. Gorontalo belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini diakibatkan karena masih ada sengketa yang belum diselesaikan lebih dari 21 hari kerja yang merupakan perintah dari undang-undang; (2) Kendala yang dihadapi oleh BPSK Kab. Gorontalo dalam melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh minimnya anggaran dan kompetensi sumber daya manusia; (3) Upaya yang dilakukan oleh BPSK Kab. Gorontalo dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan membangun *networking* dengan lintas sektor dan menguatkan kapasitas kelembagaan melalui komunikasi, perencanaan yang matang, dan pengelolaan sumber daya manusia. Oleh karenanya disarankan agar: (1) BPSK Kab. Gorontalo perlu mengoptimalkan proses penyelesaian sengketa sesuai dengan amanah undang-undang; (2) Pemerintah Kabupaten Gorontalo perlu mengambil peran dalam upaya penguatan kelembagaan BPSK Kab. Gorontalo melalui penyediaan anggaran yang memadai; (3) Pemerintah pusat perlu mereview kembali UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan penguatan kelembagaan BPSK sebagai lembaga yang melindungi hak konsumen.

Kata Kunci: Konsumen, Sengketa, BPSK

A. Pendahuluan

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah.

Kabupaten Gorontalo merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Gorontalo, dengan tingkat pertumbuhan ekonomi 7,68% tahun 2014 yang capaiannya berdasarkan partisipasi angka profesi masyarakat yang terdiri dari: 47,7% bekerja pada sektor perdagangan, 11,15% bekerja pada sektor industri pengolahan, 10,51% pada sektor jasa kemasyarakatan, serta sisanya pada sektor lain dengan proporsi dibawah 10%. Dengan pendapatan perkapita penduduk lebih tinggi dibandingkan dengan kabupaten lain, menjadikan daya beli masyarakat Kabupaten Gorontalo cukup tinggi untuk mengkonsumsi produk industri berupa barang dan atau jasa sehingga transaksi bisnis dalam memenuhi kebutuhan

hidup masyarakat sehari-hari cukup tinggi. Dalam kegiatan transaksi bisnis tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya transaksi bisnis yang dapat merugikan konsumen, sehingga terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa tersebut perlu diselesaikan oleh satu lembaga yang bersifat independen dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka, penelitian ini akan mengkaji tentang "Evaluasi Tugas dan Wewenang BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana proses pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK Kabupaten Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa konsumen?
- 2) Kendala apa yang dialami oleh BPSK Kabupaten Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa konsumen?
- 3) Upaya apa yang dilakukan oleh BPSK Kabupaten Gorontalo dalam mengatasi kendala penyelesaian sengketa konsumen?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis empiris yaitu gabungan antara 2 penelitian. Dalam bukunya Mukti Fajar dan Yulianto Achmad menjelaskan yuridis empiris

mempunyai objek kajian mengenai perilaku masyarakat. Perilaku masyarakat yang dikaji adalah perilaku yang timbul akibat berinteraksi dengan sistem norma yang ada. Interaksi itu muncul sebagai reaksi masyarakat atas diterapkannya sebuah ketentuan perundangan positif dan bisa pula dilihat dari perilaku masyarakat dalam bentuk aksi dalam mempengaruhi pembentukan sebuah ketentuan hukum positif.¹⁵⁹

D. Kajian Pustaka

1. Teori Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula kamus bahasa inggris-indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha, dan/atau pebisnis.¹⁶⁰

Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang

digunakan oleh perpustakaan belanda, yaitu: "Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil" Kendati pun Anderson dan Krum menyatakan kesulitannya untuk merumuskan definisi konsumen, namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa (*uiteindelike gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).¹⁶¹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan; konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada 4 hak dasar konsumen, yaitu: (1) hak untuk mendapatkan keamanan (*theright to safety*); (2) hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*); (3) hak untuk memilih (*the right to choose*); dan (4) hak untuk didengar (*the right to be heard*).¹⁶²

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan

¹⁵⁹ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif & Empiris)*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hal. 51.

¹⁶⁰ Zulham, S.Hi., M.Hum. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hal 15

¹⁶¹ *Ibid.*, hal. 16

¹⁶² Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Sinar Grafika, hal. 30-31

perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.¹⁶³ Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam masalah Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:¹⁶⁴

- a. hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c. Sengketa Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:¹⁶⁵

- 1) Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI UUPK; dan
- 2) Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang bertugas menangani dan

¹⁶³ Yusuf Shofie. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, hal. 12.

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁶⁶ BPSK berdasarkan amanah UU No. 8 Tahun 1999 merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dan berkedudukan di Daerah Tingkat II.¹⁶⁷

BPSK Kabupaten Gorontalo dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 12 Tahun 2013 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Bone Bolango, Kabupaten Gorontalo Utara, Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Pematang Langkat, Kota Padang Panjang, Kota Bekasi, Kota Pematangsiantar, dan Kota Salatiga.

b. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara umum, tugas dan wewenang BPSK ditegaskan dalam Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa tugas dan wewenang BPSK meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran

ketentuan dalam Undang-undang ini;

- 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 ini;
- 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 badan penyelesaian sengketa konsumen;
- 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 ini.

¹⁶⁶ Pasal 1 Angka 11 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶⁷ Pasal 49 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999

¹⁶³ *Ibid*, hal 31

¹⁶⁴ *Ibid*, hal 31-32

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 (dua) fungsi strategis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha (Pasal 52 butir c UU No. 8 Tahun 1999). Termasuk disini klausula baku yang dikeluarkan PT PLN (persero) di bidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan *leasing*/pembiayaan, dan lain-lain.¹⁶⁸

E. Pembahasan

1. Proses Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK Kabupaten Gorontalo

Sebelum menguraikan proses pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK Kabupaten Gorontalo, berikut ini akan diuraikan susunan keanggotaan BPSK Kabupaten Gorontalo.

Sejak dibentuk pada tahun 2013 melalui Keputusan Presiden RI No. 12 Tahun 2013 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Bone Bolango,

Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Gorontalo Utara, Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Pematang, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Langkat, Kota Padang Panjang, Kota Bekasi, Kota Pematangsiantar, dan Kota Salatiga, BPSK Kabupaten Gorontalo diisi oleh orang-orang yang dianggap memiliki kompetensi dalam menjalankan amanah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Komposisi personalia BPSK Kabupaten Gorontalo ditetapkan melalui Keputusan Menteri Perdagangan No. 1324/M-DAG/KEP/12/2014 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kabupaten Gorontalo. Susunan personalia sebagaimana dimaksud pada keputusan tersebut terdiri dari:

- 1) Unsur Pemerintah, yakni: Marwan V. Gobel, SH, Feriyanto Harun, SH., MH, dan Mohamad T. Ase, SH., MH.
- 2) Unsur Konsumen, yakni: Sofyan Ishak, SE, Suriati Tongkodu, SH, dan Iskandar Bahsoan, SE.
- 3) Unsur Pelaku Usaha, yakni: Syarifin Tuhala, SE, Alex Maga, dan Taufan Ntobuo, S.Pi.

Dalam menjalankan tugas, BPSK Kab. Gorontalo dibantu oleh Sekretariat dari unsur PNS, yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen No. 24/SPK/KEP/3/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK pada Pemerintah Kabupaten Gorontalo.

BPSK Kab. Gorontalo dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen ditempuh dengan tiga cara yakni konsiliasi, mediasi, dan/atau arbitrase didasarkan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak sebagai Mediator. Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Tata cara persidangan penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh BPSK Kab. Gorontalo dilakukan berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam BAB VII Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang menjelaskan bahwa 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 dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan.

Sejak aktif menjalankan tugas pada tahun 2015, BPSK Kab. Gorontalo sampai saat ini telah menangani sengketa konsumen sebanyak 40 kasus. Proses penanganan sengketa tersebut dirinci sebagai berikut:

Tabel 4.1. Penanganan Sengketa Konsumen di BPSK Kab. Gorontalo

N O	KEGIATAN	JUMLAH
1	Konsiliasi	1 Kasus
2	Mediasi	24 Kasus
3	Arbitrase	1 Kasus
4	Dalam Proses Penanganan	5 Kasus
5	Ditunda	1 Kasus
6	Ditutup	8 Kasus
T O T A L		40 Kasus

Sumber: BPSK Kabupaten Gorontalo, 2016.

¹⁶⁸ Susanti Adi Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum*

Acara serta Kendala Implementasinya. Cetakan 1. Jakarta, Prenada Media Group, hal. 82.

Apabila dilihat dari data diatas maka penanganan sengketa konsumen di BPSK Kab. Gorontalo paling banyak ditempuh melalui mediasi.

Terkait dengan adanya penundaan terhadap salah satu sengketa yang ditangani oleh BPSK Kab. Gorontalo dengan nomor register 0008/PK/BPSK-KAB.GTO/X/2015 tertanggal 1 Oktober 2015 dengan para pihak Rafika Kasim (konsumen) dan pihak perbankan, dikarenakan sampai saat ini kasus tersebut masih berperkarat dipengadilan dan menunggu putusan dari Mahkamah Agung.

Terkait adanya sengketa yang ditunda ini, bagi peneliti, seharusnya BPSK Kab. Gorontalo di dalam menerima laporan sengketa, meminta keterangan secara rinci kepada para pihak terkait kedudukan kasus yang diterima. Apakah kasus tersebut sebelumnya telah diperkarakan melalui pengadilan atau tidak. Hal ini perlu menjadi perhatian oleh BPSK Kab. Gorontalo demi efektifitas dan efisiensi penanganan sengketa yang masuk. Apabila laporan yang masuk ternyata telah diperkarakan di depan pengadilan, maka BPSK Kab. Gorontalo tidak perlu menerima apalagi melanjutkan kasus tersebut dihadapan Majelis BPSK Kab. Gorontalo.

Penanganan sengketa melalui Konsiliasi dan Arbitrase masing-masing hanya 1 (satu) kasus. Penanganan sengketa melalui Konsiliasi dengan nomor register 0016/PK/BPSK-KAB.GTO/XII/2015 dengan pihak yang bersengketa Gustiyanti Dewi Yunus (Konsumen) dan BRI Cabang

Limboto. Penanganan sengketa melalui Arbitrase dengan nomor register 0019/PK/BPSK-KAB.GTO/III/2016.

BPSK Kab. Gorontalo juga telah menutup sengketa konsumen sebanyak 8 kasus. Penutupan ini dikarenakan pihak konsumen yang tidak lagi melanjutkan diakibatkan pihak konsumen tidak melanjutkan kasusnya dan juga tidak ditemukannya titik temu masing-masing pihak yang bersengketa.¹⁶⁹

Sampai saat ini masih terdapat 5 kasus yang dalam penanganan BPSK Kab. Gorontalo, masing-masing dengan nomor register 0012/PK/BPSK-KAB.GTO/XI/2015, 0014/PK/BPSK-KAB.GTO/XII/2015, 0020/PK/BPSK-KAB.GTO/III/2016, 0021/PK/BPSK-KAB.GTO/III/2016, dan 0022/PK/BPSK-KAB.GTO/IV/2016. Dengan melihat 5 nomor register kasus ini, terlihat adanya kelambanan dalam menangani sengketa di BPSK Kab. Gorontalo. Dalam amanah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Adanya kelambanan penanganan ini memiliki dampak terhadap kepastian hukum bagi pihak yang bersengketa, khususnya pihak konsumen, dalam menerima jaminan perlindungan haknya. Secara normatif, dapat dilihat bahwa BPSK Kab. Gorontalo belum sepenuhnya menjalankan amanah peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen.

¹⁶⁹ Wawancara dengan Sofyan Ishak, SE., MM tanggal 15 Juli 2016

2. Kendala Yang Dialami Oleh BPSK Kabupaten Gorontalo Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas berat yang diemban oleh BPSK Kab. Gorontalo ternyata diperhadapkan dengan berbagai kendala. Secara umum, kendala yang dihadapi oleh BPSK Kab. Gorontalo dalam menjalankan tugasnya dapat dikategorikan dalam dua hal, yakni:

1) Minimnya Anggaran

Anggaran memiliki arti penting dalam perjalanan sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah, termasuk di dalamnya BPSK Kab. Gorontalo. Kehadiran anggaran dapat mempengaruhi kinerja organisasi, tidak mungkin organisasi yang hanya memiliki anggaran sedikit mendesign program kerja selangit. Artinya bahwa perencanaan program kerja harus dikalkulasi dengan besaran anggaran yang ada.

Sejak ditetapkannya keanggotaan BPSK Kab. Gorontalo pada bulan Desember 2014 dan mulai aktif pada tahun 2015. BPSK Kab. Gorontalo mendapatkan support anggaran dari pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo. Pada tahun 2015, anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada BPSK Kab. Gorontalo sebesar Rp. 350.000.000 (tiga ratus lima puluh juta rupiah), angka ini mengalami penurunan pada tahun 2016 menjadi Rp. 225.000.000 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah).¹⁷⁰ Melihat data ini,

¹⁷⁰ Hasil wawancara dengan Feriyanto Harun, SH., MH tanggal 25 Juli 2016. Hal ini diakui *Jurnal Legalitas Vol. 9 No. 2 Oktober 2016*

maka terjadi penurunan anggaran di BPSK Kab. Gorontalo. Pagu anggaran yang diberikan ke BPSK Kab. Gorontalo tersebut sudah termasuk biaya operasional, honorarium, penyediaan sarana prasarana, hingga sosialisasi.

Pasal 3 Keppres No. 12 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Dalam Keputusan Menteri Perdagangan No. 1324/M-DAG/KEP/12/2014 juga disebutkan pada diktum ketiga bahwa honorarium setiap bulan dihitung sejak tanggal pelantikan yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pemerintah Kabupaten Gorontalo. Sedangkan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tidak memberikan penegasan sumber anggaran BPSK di daerah bersumber dari APBD atau APBN. Bagi penulis, seharusnya pemerintah pusat mengambil bagian dalam proses penganggaran BPSK yang ada di daerah untuk dituangkan dalam APBN sehingga dari awal BPSK di daerah (termasuk Kabupaten Gorontalo) mengetahui posisi anggaran yang akan diterima. Apabila diktumnya hanya menyebutkan dibebankan kepada daerah tergantung kemampuan daerah maka norma ini menjadi lemah untuk dilaksanakan. Sebab pemerintah daerah akan setengah hati dalam memberikan anggaran dalam pelaksanaan tugas BPSK di daerah dengan alasan kemampuan daerah.

juga oleh Anggota BPSK Kab. Gorontalo yang lain.

Pemberian peran yang besar bagi BPSK, seharusnya diimbangi dengan pemberian anggaran yang memadai. Semakin meningkatnya daya beli masyarakat Kabupaten Gorontalo mengharuskan adanya perlindungan hukum terhadap masyarakat sebagai konsumen dari kejahatan transaksi barang dan jasa. Upaya untuk memberikan perlindungan tersebut perlu dilakukan secara terencana dan komprehensif. Perencanaan tersebut berimplikasi pada kemampuan anggaran yang tersedia sehingga proses perencanaan akan matang. Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah daerah demi menunjang pelaksanaan tugas BPSK Kab. Gorontalo. Paling tidak pemerintah daerah dari awal menentukan berapa persen dari APBD yang akan diberikan kepada BPSK Kab. Gorontalo atau pemberian anggaran kepada BPSK Kab. Gorontalo didasarkan pada intensitas pelaksanaan tugas organisasi.

2) Sumber Daya Manusia

Komposisi personalia yang ada di BPSK Kab. Gorontalo sudah sesuai dengan standar minimal dari peraturan yang ada. Dimana dalam Pasal 4 Permendag No. 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian BPSK dan Sekretariat BPSK disebutkan bahwa anggota BPSK berjumlah paling sedikit 9 (sembilan) orang atau paling banyak 15 (lima belas) orang dan diutamakan berpendidikan Strata I (S1). Anggota BPSK paling sedikit 1 (satu) orang

harus berpendidikan Strata I (S1) di bidang hukum.

Ketentuan tersebut diatas memberikan peluang bagi siapa saja untuk dapat menjadi anggota BPSK. Padahal tugas utama yang diberikan kepada BPSK melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan tiga pendekatan memerlukan keahlian khusus bagi setiap anggota. Dari masing-masing anggota BPSK Kab. Gorontalo baru 1 (satu) orang yang telah mengikuti pelatihan sebagai mediator yakni Mohammad T. Ase, SH., MH.Kes (Ketua merangkap anggota). Sedangkan yang telah mengikuti pendidikan dan latihan kepaniteraan juga hanya 1 (satu) orang yakni Delvian Pongoliwu, SH (anggota sekretariat).

Masalah lain yang dimunculkan dari sisi sumber daya manusia adalah masing-masing anggota BPSK Kab. Gorontalo memiliki tugas ditempat lain. Sehingga konsentrasi anggota dalam menyelesaikan kasus di BPSK Kab. Gorontalo terpecah. Hal ini yang menurut penulis berpengaruh pada lambannya penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kab. Gorontalo, dimana sampai saat ini masih ada 5 (lima) kasus yang masuk belum diselesaikan sesuai dengan perintah, yakni 21 hari kerja setelah gugatan diterima.

3. Upaya Yang Dilakukan Oleh BPSK Kabupaten Gorontalo Dalam Mengatasi Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen

1) Upaya dalam mengatasi minimnya anggaran

Dalam mengatasi minimnya anggaran yang ada, BPSK Kab. Gorontalo membangun *networking* dengan berbagai pihak dalam pengembangan kinerja institusi.

Upaya untuk membangun *networking* sangat penting untuk dilakukan oleh setiap organisasi baik formal maupun non formal. Dari jaringan yang ada organisasi dapat memperoleh manfaat dalam upaya pencapaian efektifitas organisasi. Oleh karenanya langkah yang ditempuh oleh BPSK Kab. Gorontalo merupakan sebuah langkah solutif dalam mengatasi minimnya anggaran.

2) Upaya dalam mengatasi masalah sumber daya manusia

Guna mengatasi kendala di bidang sumber daya manusia, BPSK Kab. Gorontalo melakukan konsultasi dengan BPSK daerah lain dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional guna mendapatkan pandangan terkait sengketa yang dianggap perlu untuk mendapatkan masukan proses penanganannya.¹⁷¹

Bagi penulis, keikutsertaan setiap personalia yang ada pada pendidikan dan latihan menjadi penting untuk pengembangan kompetensi. Sehingga

anggota BPSK Kab. Gorontalo dapat meningkatkan kinerjanya untuk lebih produktif.

Sedangkan untuk mengoptimalkan tugas dari masing-masing anggota dalam penanganan sengketa, BPSK Kab. Gorontalo mengintensifkan komunikasi masing-masing anggota sekaligus membuat perencanaan yang lebih matang dalam pelaksanaan tugas.¹⁷²

Bagi penulis, apabila komunikasi dan pola perencanaan telah terstruktur dengan baik, maka BPSK Kab. Gorontalo dapat menyelesaikan sengketa sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Proses pelaksanaan tugas BPSK Kab. Gorontalo belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini diakibatkan karena masih ada sengketa yang belum diselesaikan lebih dari 21 hari kerja yang merupakan perintah dari undang-undang.
- 2) Kendala yang dihadapi oleh BPSK Kab. Gorontalo dalam melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh minimnya anggaran dan kompetensi sumber daya manusia.
- 3) Upaya yang dilakukan oleh BPSK Kab. Gorontalo dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan membangun *networking* dengan

¹⁷¹ Hasil Wawancara dengan Sofyan Ishak, SE., MM tanggal 9 September 2016.

¹⁷² Hasil Wawancara dengan Alex Maga tanggal 25 Juli 2016.

kapasitas kelembagaan melalui komunikasi, perencanaan yang matang, dan pengelolaan sumber daya manusia.

E. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka kami menyarankan agar:

1) BPSK Kab. Gorontalo perlu mengoptimalkan proses penyelesaian sengketa sesuai dengan amanah undang-undang.

perlu mengambil peran dalam upaya penguatan kelembagaan BPSK Kab. Gorontalo melalui penyediaan anggaran yang memadai.

3) Pemerintah pusat perlu mereview kembali UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan penguatan kelembagaan BPSK sebagai lembaga yang melindungi hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif & Empiris)*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Nasution, A. Z. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Kedua, Diadit Media, Jakarta.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Cetakan I, Prenada Media Group, Jakarta.
- Rahmawanti, Intan Nur & Rukiyah Lubis. 2014. *Win-win Solution Sengketa Konsumen*. Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Zulham, S.Hi., M.Hum. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Syawali, Husni dkk. 2000. *Hukum perlindungan Konsumen*. PENERBIT MAJU MUNDUR, Bandung.
- Wulandari, Bernadetta T. 2006. *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia*. Jurnal. Fakultas Hukum Unika Atma Jaya Jakarta, Vol. 6, No. 2, Mei-Agustus 2006.
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Oleh : ZAMRONI ABDUSSAMAD

Abstrak

Partai politik dipercaya mampu untuk membentengi pendidikan politik yang dimiliki oleh masyarakat. Hal ini tidak akan pernah teratasi jika model pendidikan politik yang dijalankan oleh setiap partai politik terkesan kaku di masyarakat, partai politik hanya mementingkan kepentingan pribadi dan kepentingan partainya. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk mengetahui dan menganalisis penerapan fungsi partai politik sebagai sarana pendidikan politik di Kabupaten Bone Bolango; dan (2) untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan fungsi partai politik dalam memberikan pendidikan politik di Kabupaten Bone Bolango. Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah (1) memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum; dan (2) memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai warga negara serta memberikan sumbangan pikiran kepada partai politik untuk dapat menjalankan fungsi sebagaimana amanat dari peraturan perundang-undangan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yuridis empirik. Penelitian hukum yang dilakukan secara empirik dapat juga disebut sebagai penelitian yang bersifat sosiologis yang menjawab permasalahannya melalui studi lapangan (*Field Research*). Lokasi penelitian berada di wilayah Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan 17 responden sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pendidikan politik di Kabupaten Bone Bolango belum dijalankan sepenuhnya oleh partai politik; dan (2) Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pendidikan politik di Kabupaten Bone Bolango adalah: (a) belum tersedianya format baku pendidikan politik; dan (b) ketersediaan anggaran. Sedangkan faktor yang mendukung pelaksanaan pendidikan politik di Kabupaten Bone Bolango adalah: (a) komitmen partai politik; dan (b) kesadaran masyarakat. Oleh karenanya disarankan agar: (1) Partai politik perlu mendesign formulasi baku pendidikan politik dengan mempertimbangkan beberapa hal yang telah diuraikan sebelumnya yakni: (a) adanya perencanaan yang terstruktur; (b) pola komunikasi; dan (c) materi dan media yang akan digunakan; dan (2) Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran yang memadai dalam menunjang kerja-kerja partai politik dengan menerapkan sistem *reward and punishment* terhadap penggunaan anggaran tersebut.

Kata Kunci: Partai Politik, Pendidikan Politik