

Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang

Agus Salim⁽¹⁾

Fakultas Hukum, Universitas Yos Soedarso Surabaya

Bayu Putra Aji⁽²⁾

Fakultas Hukum, Universitas Yos Soedarso Surabaya

ABSTRACT

There are many legal events related to goods delivery services, especially those related to the responsibility of the freight forwarder for the loss of the shipment. The fact that is found is that claims submitted by the sender are not responded to by the delivery company so that sometimes disputes arise. Two boxes of goods that were sent were damaged by the ink. From this result, Zara suffered a loss of Rp. 5,000,000. It cannot be denied that consumers are in a weak position and tend to become victims in transactions with producers. Therefore, consumers must be protected. In the Yogyakarta area, there is an agency or institution that deals with complaints of violated consumer rights, namely the Yogyakarta Consumer Institute. The law that regulates consumers is Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (hereinafter abbreviated as UUPK). Thus, PT. The Logistics Era remains a matter of pride for the people and the Logistics Era of course, so that it is still trusted despite the emergence of advanced technology such as email and cellphones.

Consumer protection for goods delivery service users who experience damage to the goods sent is regulated in article 19 paragraph (1) of the Company Law which states "Business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution and / or loss to consumers due to consuming goods and or services produced. or traded ". If there is a standard agreement that cannot provide compensation, then the agreement will be null and void, because it is contrary to Article 1320 of the Civil Code which regulates the validity of an agreement.

The first legal remedy that can be admitted by consumers who are disadvantaged by the shipping service is negotiation. However, if the negotiation effort is deemed unsuccessful, the injured consumer can file a lawsuit against the Consumer Dispute Service Agency.

Keyword: Consumer Protection; Service Delivery.

ABSTRAK

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Salah satu contoh kasus yang dialami konsumen Era Logistik cabang Surabaya oleh konsumen yang bernama Zara dengan barang pengiriman sebuah payung dan 10 Kardus Pakaian. Dua kardus barang yang dikirim dalam kondisi rusak karena tertuang tinta. dari hasil tersebut maka Zara mengalami kerugian sebesar Rp. 5.000.000. Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Di daerah Yogyakarta sendiri ada badan atau lembaga yang mengurus mengenai pengaduan hak-hak konsumen yang dilanggar, yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta. Perundang-undangan yang mengatur mengenai konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Dengan demikian PT. Era Logistik tetap menjadi kebanggaan tersendiri bagi masyarakat dan pihak Era Logistik tentunya, sehingga masih tetap dipercaya meskipun muncul teknologi canggih seperti email dan handphone.

Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerusakan pada barang yang dikirim diatur dalam pasal 19 ayat (1) UUPK yang tertulis "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Jika ada perjanjian baku yang bersifat tidak bisa memberikan ganti rugi, maka perjanjian tersebut akan batal demi hukum, karena bertentangan dengan pasal 1320 KUH Perdata yang mengatur mengenai syarat syahnya sebuah perjanjian.

Upaya hukum pertama yang dapat dialakuakn oleh konsumen yang dirugikan oleh jasa pengiriman barang yaitu negosiasi. Namun jika upaya negosiasi dianggap tidak berhasil maka konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap Badan Pelayanan Sengketa Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Jasa Pengiriman.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan umum (public service) memang sarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.¹

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan.

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik Standar Contract atau Perjanjian Baku yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi "semu" yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.²

Di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, 3nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

Salah satu contoh kasus yang dialami konsumen Era Logistik cabang Surabaya oleh konsumen yang bernama Zara dengan barang pengiriman sebuah payung dan 10 Kardus Pakaian. Dua kardus barang yang dikirim dalam kondisi rusak karena tertuang tinta. dari hasil tersebut maka Zara mengalami kerugian sebesar Rp. 5.000.000.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Di daerah Yogyakarta sendiri ada badan atau lembaga yang mengurus mengenai pengaduan hak-hak konsumen yang dilanggar, yaitu Lembaga Konsumen Yogyakarta. Perundang-undangan yang mengatur mengenai konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Dengan demikian PT. Era Logistik tetap menjadi kebanggaan tersendiri bagi masyarakat dan pihak Era Logistik tentunya, sehingga masih tetap dipercaya meskipun muncul teknologi canggih seperti email dan handphone.

Konsumen yang mengalami kerugian meteril tidak bisa berbuat apa-apa karena adanya perjanjian baku tersebut. Oleh karena itu perlindungan konsumen dalam pengiriman jasa sangatlah memiliki urgensi hukum yang sangat kusus. Hal ini dikarenakan konsumen merasa diperlakukan secara tidak adil sehingga konsumen merasa tidak memiliki perlindungan hukum. Sedangkan perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-

¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 179

² Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama, 2001), hlm. 1.

undangan di Indonesia. Meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.³

Kerugian yang dialami konsumen dalam kasus pengiriman barang merupakan salah satu bentuk ketidakadilan. Hukum sebagai alat kontrol sosial harus bisa mewujudkan sebuah keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dimana hal tersebut diamini dalam sila ke lima Pancasila sebagai ideologi bangsa. Melihat permasalahan yang diatas. Maka penulis mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG”

Rumusan Masalah

Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang?
2. Bagaimana upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika terjadi kerusakan barang?

METODE

Penelitian pada kali ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis normatif. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini akan mengelaborasi, dan mengkomparasikan permasalahan yang ada dengan kondisi atau fakta di-lapangan. Dengan begitu maka bisa dilihat apakah ada sebuah pelanggaran atau ketidak selarasan anantara peraturan yang ada dengan fakta dilapangan. Setelah ditemukan sebuah ketidak selarasan maka penulis akan berusaha untuk mencari sebuah solusi yang kongkret dalam sebuah permasalahan yang terjadi.

Metode penelitian yang digunakan pada saat ini mengacu pada argumentasi Philipus M. Hadjon. Dimana Phiipus M. Hadjon menyatakan bahwa harus adanya keselarasan antara hukum yang tertulis (*Law in the book*) dengan hukum yang ada dilapangan (*Law in the action*).⁴ Dengan begitu dalam pembahasan yang ada dalam ini pada awalnya akan membahas mengenai hukum yang tertulis yang diambil dari beberapa sumber hukum. Selanjutnya penelitian ini akan membahas mengenai hukum yang berlaku dilapangan. Ketika ditemukan ketidak selarasan antara hukum yang tertulis dengan hukum yang ada dilapangan maka hal tersebut menjadi titik permasalahan.

Permasalahan yang ada kemudian akan dibahas dengan beberapa sumber hukum yang terkait dengan penelitian ini. Dengan demikian dapat ditemukan beberapa solusi yang tidak bertentangan dengan hukum yang ada. Hal ini dikarenakan ketika sebuah solusi masih bertentangan dengan hukum maka akan menimbulkan sebuah permasalahan yang baru.

PEMBAHASAN

1. Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah sebagai berikut:⁵

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu Konsumen adalah

³ Ibid

⁴ Philipus. M Hadjon dan Tatiek Sri, 2005, ARGUMENTASI HUKUM, Yogyakarta:UGM pers, Hal. 3

⁵ Ahmadi Miru, 2011, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Hal. 19.

pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.⁶

Menurut Shidarta dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa “Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua “cabang” hukum itu identik”.⁷

A.Z Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, mengemukakan bahwa “Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat”.⁸

Selanjutnya, Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, juga berpendapat bahwa: Dengan demikian, seyogianya dikatakan, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan”.⁹

Pelaku usaha perdagangan barang ataupun jasa akan selalu berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Hal ini dikarenakan adanya peranan pemerintah untuk menciptakan sebuah keadilan dalam berbagai macam usaha. Oleh karena itu pemerintah khususnya badan legislatif membuat sebuah aturan mengenai perlindungan konsumen.

Jauh sebelum adanya UUPK sebenarnya permasalahan mengenai perlindungan konsumen sudah lama terjadi. Namun peraturan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah peraturan yang ada pada dalam KUHPerdara. Namun seiring berjalannya waktu, dan banyaknya jumlah pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Pada akhirnya dibuatlah UUPK sebagai peraturan yang memberikan rasa keadilan bagi konsumen. Dengan melihat UUPK sebagai bentuk peraturan khusus (*lex specialis*) mengenai perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen menjadi salah satu cabang ilmu dari hukum perdata. Oleh karena itu perlindungan yang didapat oleh konsumen tak jauh dari peraturan perdata. Salah satu kesamaan hukum perdata dengan hukum perlindungan konsumen adanya proses ganti rugi yang dilakukan oleh seseorang yang melakukan perbuatan melanggar hukum ataupun wanprestasi. Hal tersebut juga berlaku pada jasa pengiriman, ketika terjadi adanya kersuakan pada barang yang harus dikirim. Maka sesuai dengan pasal 19 UUPK jasa pengiriman barang harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen.

Permasalahan mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang tidak hanya berhenti pada ganti rugi. Seperti dijelaskan pada latar belakang masalah, bahwa dalam jasa pengiriman barang yang digunakan adalah perjanjian baku. Perjanjian baku adalah sebuah perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak, dan mewajibkan salah satu pihak menyetujui perjanjian tersebut. Dengan adanya perjanjian baku tersebut seringg sekali membuat konsumen tidak bisa mendapatkan ganti rugi. Salah satu alasan, konsumen tidak bisa mendapatkan ganti rugi adalah konsumen tidak membayar biaya asuransi, jaminan, dan lain-lain. Namun jika diamati lebih dalam, sesungguhnya perjanjian yang mengatur tidak adanya ganti rugi dianggap batal demi hukum. Sehingga konsumen tetap bisa mendapatkan ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Selain batalnya perjanjian yang membuat konsumen tidak bisa mendapatkan ganti rugi, pada sejatinya ganti rugi, dan mendapatkan pelayanan yang terbaik merupakan salah satu hak dari konsumen.

2. Upayah Hukum Yang Bisa Dilakukan Konsumen Jika Terjadi Kerusakan Barang

⁶ Yayasan Lembaga Konsumen, Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen, 1981), Hal. 2

⁷ Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, Hal. 9.

⁸ Az. Nasution, Op. Cit, Hal. 37.

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, Hal. 5.

Perlindungan terhadap konsumen, benar – benar menjadi perhatian yang sangat khusus bagi pemerintah. Hal ini dikarenakan perlindungan konsumen dijadikan tolak ukur bagi hukum bisnis yang ada di Indonesia. selain itu dengan baiknya hukum bisnis atau hukum perdagangan di Indonesia akan memberikan peluang bagi masyarakat Indonesia untuk mendirikan sebuah usaha, baik usaha kecil menengah maupun usaha dalam skala besar.

Selain perlindungan bagi konsumen, pemerintah juga memberikan peraturan mengenai upaya penyelesaian sengketa bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Upaya hukum yang pertama dalam permasalahan perlindungan konsumen adalah melakukan negosiasi. Hal ini hampir sama dengan kasus perdata lainnya.

Negosiasi adalah salah satu upaya hukum diluar tingkat pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi tidak memerlukan biaya yang sangat besar. Upaya hukum ini biasa disebut upaya damai antara kedua belah pihak yang mempunyai sengketa. Kedua belah pihak cukup mencari jalan keluar yang terbaik, yang dinilai mempunyai keputusan yang tidak merugikan bagi kedua nya. Namun jika upaya negosiasi ini tidak memberikan jalan keluar bagi kedua belah pihak, maka konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK ini dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

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

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Dengan terbentuknya BPSK, maka penyelesaian konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian sengketa. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final, mengikat sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan.

Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung maupun tidak langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya maupun oleh ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota atau kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota / kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang/ jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pada prinsipnya penyelesaian konsumen sedapat mungkin dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa. Ada faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan juga mempunyai kadar yang berbeda-beda :

- a. apakah partisipasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan wajib dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat sukarela
- b. Apakah putusan dibuat oleh para pihak sendiri atau pihak ketiga
- c. Apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal

- d. Apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil
- e. Apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau ada criteria lain
- f. Apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak

Tatacara penyelesaian sengketa BPSK diatur dalam UUPK jo Kepmenperindag no 350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

A. Tahap Pengajuan Gugatan

Mengajukan gugatan ke BPSK, dapat dilakukan sendiri atau kuasanya atau ahli warsinya, secara tertulis ke sekretarian BPSK, sekretariat akan memberikan tanda terima, bila permohonan diajukan secara lisan maka sekretariat akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Catatan yang penting, permohonan harus lengkap, karena kalau tidak ketua BPSK akan menolak permohonan tersebut.

Pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajibannya untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama. Jika pada hari pertama pelaku usaha tidak hadir tidak memnuhi panggilan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi, jika tetap tidak hadir maka BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha, yakni yang bisa dipilih adalah konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Jika yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika yang dipilih adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Persidangan dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

B. Tahap Persidangan

Tahap persidangan ini meliputi tiga hal, yakni persidangan secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase tergantung dari cara yang dipilih oleh yang bersengketa.

1) Persidangan Dengan Cara Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, pihak ini disebut konsiliator. Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak ke pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Penyelesaian sengketa model ini mengacu pada konsensus antara pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif.

Konsiliator dapat mengusulkan pendapatnya, namun tidak berwenang memutuskan perkaranya. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliator ini dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertidak pasif sebagai konsiliator. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah kerugian.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.

2) Persidangan Dengan Cara Mediasi

Mediasi ialah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan, pihak ini disebut mediator.

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa, melainkan hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan

yang diserahkan kepadanya. Kesepakatan dapat terjadi dengan mediasi, jika para pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Hasil musyawarah merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. Selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian, ditandatangani oleh para pihak dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

3) Persidangan Dengan Cara Arbitrase

Arbitrase menurut UU no.30 tahun 1999 tentang arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase ini adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum bertlitigasi.

Pada proses ini pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

C. Tahap Putusan

Putusan majelis BPSK dapat dibedakan atas dua jenis putusan, yaitu;

- a. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi, putusan ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
- b. Putusan BPSK dengan cara arbitrase, seperti halnya putusan perkara perdata, memuat dukunya perkara dan pertimbangan hukumnya.

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakansungguh-sungguh ternyata hasilnya tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Keputusan mediasi dan konsiliasi tidak memuat sanksi administratif sedangkan arbitrase dibuat dengan putusan majelis dan ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif. Putusan BPSK dapat memuat; perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan.

Problematika hukum muncul, dengan mengacu pada ketentuan pasal 54 ayat 3 UUPK maupun pasal 42 ayat 1 keputusan menteri perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK, adalah final dan mengikat dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya, dalam pasal 56 ayat 2 UUPK, masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK itu diberitahukan. Adanya kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK, yakni ; kendala kelembagaan / institusional yaitu eksistensi BPSK yang hanya ada dan aktif / berjalan di beberapa kota saja, ada beberapa argumentasi bahwa BPSK bukanlah badan yang menjalani fungsi yudisial sepenuhnya, ketiga cara penyelesaian sengketa yang diutarakan di atas pada hakikatnya merupakan pilihan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara nonlitigasi. Secara struktural BPSK dibawah departemen perdagangan sehingga menjalankan tugasnya masih melekat kewenangan eksekutif sehingga secara tidak langsung membuka kemungkinan munculnya kendala-kendala dalam melaksanakan tugas-tugas yudisial. Kendala pendanaan, kendala SDM BPSK, kendala peraturan, kendala pembinaan dan pengawasan serta tidak adanya koordinasi aparat penanggungjawabnya, kurangnya respons dan pemahaman dari peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen, kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen, kurangnya respons masyarakat terhadap UUPK dan lembaga BPSK.

KESIMPULAN

Bertitik tolak dari kesimpulan di atas, berikut ini dikemukakan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak :

- a. Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerusakan pada barang yang dikirim diatur dalam pasal 19 ayat (1) UUPK yang tertulis "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Jika ada perjanjian baku yang bersifat tidak bisa memberikan ganti rugi, maka perjanjian tersebut akan batal demi hukum, karena bertentangan dengan pasal 1320 KUH Perdata yang mengatur mengenai syarat syahnya sebuah perjanjian.
- b. Upaya hukum pertama yang dapat dialakuakn oleh konsumen yang dirugikan oleh jasa pengiriman barang yaitu negosiasi. Namun jika upaya negosiasi dianggap tidak berhasil maka konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap Badan Pelayanan Sengketa Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

1. Ahmadi Miru, 2011, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
2. Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika.
3. Gunawan, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama, 2001).
4. Philipus. M Hadjon dan Tatiek Sri, 2005, ARGUMENTASI HUKUM, Yogyakarta:UGM pers.
5. Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo.
6. Yayasan Lembaga Konsumen, Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen, 1981).
7. Yusuf Shofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003).

Peraturan perundang-undangan:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
2. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen