

**ANALISIS TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI
INDONESIA MENGENAI KETIDAKSESUAIAN LABEL PRODUK
SUPLEMEN**

**ANALYSIS OF CONSUMER DISPUTE RESOLUTION IN INDONESIA
CONCERNING MISMATCHED LABELING ON SUPPLEMENT
PRODUCTS**

Leonardo Halim dan Ariawan Gunadi

Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Korespondensi Penulis : leonardo.205210129@stu.untar.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Halim, Leonardo dan Ariawan Gunadi. *Analisis terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Mengenai Ketidakesesuaian Label Produk Suplemen*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.12 (2024).

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang masih berkembang baik dari sisi pendidikan dan juga dari sisi perekonomian. Indonesia sebagai salah satu negara hukum pastinya memiliki aturan-aturan yang berlaku di Indonesia dan secara pasti harus dipatuhi oleh seluruh rakyat Indonesia. Aturan-aturan yang berlaku di Indonesia pastinya demi kebaikan Indonesia dan juga untuk memajukan negara Indonesia terutama dalam segi perekonomian dengan mengatur usaha-usaha yang berjalan di Indonesia. Pastinya walaupun ada aturan yang mengatur secara khusus usaha-usaha yaitu UUPK tetap saja yang pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan tersebut. Upaya Pemerintah dalam kegiatan perdagangan yaitu telah membuat standarisasi yang telah diterapkan dalam bidang perdagangan di Indonesia seperti standarisasi pada produk, identifikasi produk, dan lain-lain. Berdasarkan kasus susu protein Pemerintah dalam menjaga sengketa tersebut pastinya dengan menciptakan lembaga salah satunya yaitu BPOM untuk menjaga sengketa terhadap makanan dan juga obat-obatan. BPOM disini diberikan wewenang yaitu dengan menerbitkan izin edar produk dan juga sertifikat dengan standarnya, BPOM juga dapat melakukan penyidikan di bidang pengawasan obat dan makanan serta dapat memberikan sanksi secara administratif terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen. Sengketa konsumen di Indonesia pastinya menjadi salah satu sengketa yang sering terjadi di Indonesia dan untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut dapat melalui BPSK. BPSK memiliki tugas untuk menangani serta menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase dan juga konsiliasi. BPSK juga memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi terhadap pelaku usaha yang telah merugikan konsumennya. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya UUPK masih ada pelaku usaha yang masih menentang aturan-aturan tersebut. Saran dari Penulis bahwa penegakkan terhadap kasus konsumen ini perlu ditekankan lagi dikarenakan kasus-kasus konsumen ini penegakannya masih kurang bahkan masih ada yang terlewat.

Kata Kunci: Aturan, Kasus, Konsumen, Pelaku Usaha

ABSTRACT

Indonesia is a country that is still developing both in terms of education and also in terms of the economy. Indonesia as a country of law certainly has rules that apply in Indonesia and must be obeyed by all Indonesian people. The rules that apply in Indonesia are certainly for the good of Indonesia and also to advance the Indonesian state, especially in terms of the economy by regulating businesses that run in Indonesia. Of course, even though there are rules that specifically regulate businesses, namely the GCPL, there are still business actors who violate these provisions. The government's efforts in trade activities have made standardization that has been applied in the field of trade in Indonesia such as standardization of products, product identification, and others. Based on the case of protein milk, the government in maintaining the dispute is certainly by creating an institution, one of which is BPOM to maintain disputes over food and medicine. BPOM here is given the authority to issue product distribution permits and certificates with standards, BPOM can also conduct investigations in the field of drug and food control and can impose administrative sanctions on business actors who harm consumers. Consumer disputes in Indonesia are certainly one of the disputes that often occur in Indonesia and to resolve consumer disputes can be through BPSK. BPSK has the duty to handle and resolve consumer disputes through mediation, arbitration and conciliation. BPSK also has the authority to impose sanctions on business actors who have harmed their consumers. It can be concluded that with the existence of the GCPL there are still business actors who still oppose these rules. The author's suggestion is that the enforcement of consumer cases needs to be emphasized again because the enforcement of consumer cases is still lacking and some are even missed.

Keywords: Rules; Cases; Consumers; Businesses

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang masih berkembang baik dari sisi pendidikan dan juga dari sisi perekonomian. Indonesia itu sendiri juga menjadi salah satu negara hukum dan hal tersebut telah dinyatakan oleh Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum."¹ Sehingga Indonesia menciptakan beberapa aturan-aturan yang harus dipatuhi oleh masyarakat Indonesia.

Indonesia sebagai negara hukum pastinya memiliki aturan-aturan yang berlaku di Indonesia dan pastinya harus dipatuhi oleh seluruh rakyat Indonesia. Tujuan Indonesia memberlakukan aturan-aturan ini sendiri pastinya untuk memperbaiki dan juga melindungi negara Indonesia itu sendiri agar masyarakat Indonesia bisa merasa nyaman dan merasakan keamanan tinggal di Indonesia. Hukum-hukum yang diciptakan di Indonesia ini pastinya memiliki fungsinya masing-masing dalam mengatur dan juga menangani suatu permasalahan yang terjadi di Indonesia. Hukum-hukum yang berlaku di Indonesia juga pastinya ingin memajukan perekonomian negara Indonesia yang dapat dibilang masih berkembang dalam segi perekonomian negara.

Bisnis atau membangun suatu usaha menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk dibangun disuatu negara dikarenakan bisnis akan membantu meningkatkan perekonomian negara untuk menjadi lebih baik. Bisnis ini pastinya membuka lapangan kerja baru dikarenakan bisnis atau usaha baru pada umumnya saat awal belum memiliki karyawan, sehingga dengan adanya bisnis ini akan membantu orang-orang yang belum mendapatkan pekerjaan. Membangun suatu bisnis ini sendiri pastinya ada didirikan oleh seseorang yang bernama pelaku usaha sebagai pendirinya.

Dalam suatu bisnis atau usaha pastinya ada dua unsur penting agar suatu usaha itu berjalan dengan lancar yaitu pelaku usaha dan juga konsumen yang dimana keduanya akan melakukan hubungan hukum yaitu berupa kegiatan jual-beli. Pastinya dalam suatu bisnis atau usaha semua pelaku usaha ini selalu bertujuan mencari keuntungan semaksimal mungkin tanpa merugikan pihak lain.

¹ Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Ps. 1 ayat (3).

Tetapi banyak pelaku usaha yang salah dan juga merugikan oleh lain yang dimana itu tidak menjadi tujuan dari bisnis. Maka karena itu suatu usaha itu pastinya harus melindungi para konsumennya dikarenakan konsumen itu menjadi subjek hukum yang penting untuk menjadi peran pembeli suatu produk.

Mengenai bisnis yang terdiri dari dua subjek hukum yaitu pelaku usaha dan juga konsumen itu sendiri telah diatur didalam hukum yang berlaku di Indonesia yaitu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang untuk selanjutnya disebut dengan “**UUPK**”) yang isinya itu mengatur mengenai tanggung jawab, hak, kewajiban pelaku usaha dan juga hak serta kewajiban konsumen.

Di Indonesia pastinya sudah membentuk Undang-Undang dengan cermat dan namanya hukum itu sendiri pastinya memiliki sanksi yang sebanding dengan pelanggarannya itu sendiri. Tetapi, di Indonesia masih banyak kasus-kasus yang timbul dikarenakan banyak orang-orang atau organisasi yang masih saja melanggar hukum-hukum tersebut baik sudah terbukti bersalah maupun belum terbukti. Seperti belakangan ini ada kasus mengenai konsumen yang dimana konsumen itu sendiri telah dirugikan oleh pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha itu sendiri.

Masih banyak sekali pelaku usaha yang dapat dikatakan sebagai pelaku usaha yang tidak taat pada peraturan seperti menjual produk-produk atau menawarkan produk-produk yang dimana produk itu tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh pelaku usaha dan itu merupakan suatu pelanggaran terhadap UUPK karena didalamnya itu sendiri telah diatur mengenai larangan-larangan terhadap pelaku usaha. Didalam sengketa perlindungan konsumen ini sendiri ada beberapa badan yang diciptakan dalam rangka untuk melindungi konsumen serta mengawasi usaha-usaha dan juga bisnis yaitu seperti Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (yang untuk selanjutnya disebut dengan “**BPSK**”), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (yang untuk selanjutnya disebut dengan “**BPKN**”), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (yang untuk selanjutnya disebut dengan “**LPKSM**”), dan Badan Pengawas Obat dan Makanan (yang untuk selanjutnya disebut dengan “**BPOM**”).

Susu protein atau biasa yang dikenal sebagai whey protein ini merupakan salah satu produk yang cukup viral belakangan ini. Whey protein itu sendiri merupakan susu bubuk ataupun susu cair yang mengandung protein tinggi yang berbeda dengan susu pada umumnya. Whey protein ini sendiri biasanya diproduksi diluar negeri dan diimpor ke Indonesia dikarenakan di Indonesia belum ada produk whey proteinnya sendiri. Tetapi, para pelaku usaha di Indonesia sudah mulai memproduksi whey protein yang sekarang disebutnya sebagai whey protein lokal dan dijualkan dipasaran seperti tiktok shop, tokopedia, shopee, toko fisik, dan lain-lain. Belum lama ini terjadi kasus mengenai antara konsumen dan juga pelaku usaha yaitu dimana pelaku usaha menjual suatu produk yang dapat dikatakan produk tersebut ada ketidaksesuaian label pada produk yang dijual oleh pelaku usaha tersebut. Produk tersebut merupakan susu protein atau whey protein yang dimana kandungan susu tersebut tidak sesuai dengan produk alias kandungan yang telah tertera pada label kemasan dengan kandungan yang ada didalam produk tersebut tidak sesuai dan menimbulkan kerugian terhadap konsumen akibat dari kelalaian pelaku usaha baik itu disengaja ataupun tidak disengaja.²

Dengan beredarnya kasus-kasus mengenai perlindungan konsumen tersebut pastinya di Indonesia yaitu negara yang sangat menjunjung tinggi terhadap hukum, maka Pemerintah tidak diam saja melainkan mengambil tindakan mengenai kasus-kasus perlindungan konsumen yang telah terjadi dimasyarakat ini. Konsumen disini sebagai korban dikarenakan pelaku usaha melakukan tindakan yang telah merugikan para konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan keadilan. Berkaitan dengan permasalahan mengenai sengketa antara pelaku usaha dan konsumen penulis sangat tertarik untuk membuat karya tulis dengan judul “Analisis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Mengenai Ketidaksesuaian Label Produk Suplemen”.

² Raizza, *Geger Soal Whey Protein Palsu, Kandungan Asli Jauh Berbeda dari Label yang Tertera di Kemasan*, diakses dari <https://www.intipseleb.com/lokal/56895-geger-soal-whey-protein-palsu-kandungan-asli-jauh-berbeda-dari-label-yang-tertera-di-kemasan?page=2>, diakses pada 24 Desember 2024.

2. Rumusan Masalah

Penelitian ini berfokus pada dua isu dan rumusan masalah utama, yakni sebagai berikut:

- a. Bagaimana upaya Pemerintah apabila terjadinya ketidaksesuaian kandungan pada label produk suplemen?
- b. Bagaimana penyelesaian sengketa mengenai kasus perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia?

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu suatu metode untuk melakukan penelitian ataupun pencarian terhadap kepustakaan yang dilakukan oleh seorang peneliti dengan cara membaca sekaligus melakukan penelitian yang bersumber dari buku-buku, jurnal-jurnal, serta beberapa publikasi yang terkait dengan masalah yang diteliti oleh peneliti.³ Metode penelitian yang diterapkan oleh penulis dalam kajian ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Pendekatan ini secara khusus dirancang untuk mengidentifikasi dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi melalui analisis mendalam terhadap data-data yang bersumber dari literatur hukum.⁴ Penelitian ini menggunakan bahan-bahan yang bersifat kepustakaan, termasuk dokumen-dokumen hukum, literatur ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan pendapat para ahli.⁵ Selain itu, penelitian ini juga memperkaya analisisnya dengan memanfaatkan bahan-bahan hukum sekunder yang relevan, seperti jurnal, artikel ilmiah, dan laporan penelitian sebelumnya. Dengan mengintegrasikan seluruh sumber tersebut, metode ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif sekaligus menawarkan solusi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

³ Marinu Waruwu, *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol.7, No.1 (2023), p.2.

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, p.13.

⁵ Juan Matheus dan Ariawan Gunadi, *Pembentukan Lembaga Pengawas Perlindungan Data Pribadi di Era Ekonomi Digital : Kajian Perbandingan Dengan KPPU*, JUSTISI, Vol.10, No.1 (2023), p.24.

B. PEMBAHASAN

1. Upaya Pemerintah Mengenai Terjadinya Ketidaksesuaian Kandungan Pada Label Produk Suplemen

Di Indonesia belakangan ini terjadi satu yang cukup menggemparkan orang-orang yaitu kasus mengenai perlindungan konsumen yang dimana konsumen itu merupakan salah satu subjek hukum yang sangatlah penting dalam membantu perekonomian negara dikarenakan konsumen menjadi seorang pembeli dari usaha ataupun bisnis yang dijalankan oleh seseorang yang dapat membuat usaha-usaha ataupun bisnis yang semakin menjadi jalan dan juga lancar dapat membantu perekonomian negara. Di sisi lain pelaku usaha juga membantu perekonomian negara dengan cara membuat suatu usaha yang dapat mempekerjakan orang-orang yang membuat nilai pengangguran di Indonesia semakin menurun. Konsumen ini dapat dikategorikan sebagai raja yang dimana konsumen ini harus dilindungi maka dibentuklah badan-badan dan juga Undang-Undang yang secara khusus untuk melindungi hak konsumen tersebut. Kasus mengenai perlindungan konsumen ini sendiri tidak hanya terjadi sekali dua kali melainkan cukup sering pemerintah pun sudah mengeluarkan aturan-aturan yang mengatur khusus tentang pelaku usaha dan juga mengatur khusus mengenai konsumen, yaitu UUPK.

Pemerintah tak kunjung diam dalam kasus ini dikarenakan Konsumen ini menjadi subjek hukum yang penting sehingga telah dinyatakan pada Pasal 29 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa “Pemerintah akan bertanggung jawab terhadap pembinaan dalam perlindungan konsumen untuk memberikan kepastian hak kepada konsumen dan juga kepastian hak kepada pelaku usaha dan juga untuk melaksanakan kewajiban bagi konsumen serta kewajiban bagi pelaku usaha.”⁶ yang dimaksud didalam pasal tersebut yaitu pemerintah pasti memberikan jaminan kepada konsumen sekaligus pelaku usaha untuk selalu dapat mendapatkan haknya secara penuh dalam artian konsumen dan juga pelaku usaha akan selalu mendapatkan haknya secara penuh dan diperlakukan secara didepan pemerintah tanpa pemerintah pilih kasih antara konsumen ataupun pelaku usaha dan juga pemerintah akan menegaskan mengenai kewajiban antara konsumen dan juga pelaku usaha yang dimana kedua subjek hukum tersebut menjadi dua subjek

⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

yang penting dalam perekonomian negara sehingga keduanya memiliki kewajibannya masing-masing.

Pemerintah juga melakukan upaya untuk peningkatan perlindungan Konsumen di Indonesia yaitu pemerintah mengeluarkan suatu program yaitu berupa program kebijakan dan juga pemberdayaan konsumen dengan menggunakan suatu edukasi yaitu ekonomi cerdas. Pemerintah juga melakukan suatu publikasi mengenai perlindungan konsumen yang dapat terbilang cukup masif yaitu dengan cara melakukan suatu pelatihan yang disebut sebagai *Training of Trainers* (ToT), yaitu membentuk motivator yang akan ditujukan kepada para mahasiswa mengenai perlindungan konsumen, pelatihan motivator yang dilakukan secara mandiri mengenai perlindungan konsumen dan juga pastinya pemerintah melakukan suatu upaya yaitu pembinaan pelaku usaha.⁷

Pemerintah juga pastinya melakukan pengendalian dan juga menerapkan standarisasi dalam penyusunan rancangan mengenai standarisasi yang ada di dalam bidang perdagangan. Beberapa hal yang telah diupayakan oleh pemerintah mengenai apa saja standarisasi yang diterapkan di bidang perdagangan adalah sebagai berikut:

- a. Standarisasi pada produk yang akan dijual atau diperdagangkan dipasaran;
- b. Pemerintah melakukan identifikasi terhadap produk yang akan dipasarkan apakah sudah sesuai dengan standar;
- c. Melakukan standarisasi terhadap produk dengan menyusun informasi terhadap barang yang akan dilakukan ekspor; dan
- d. Pemerintah telah meningkatkan tata kelola dengan baik yaitu dengan cara meningkatkan dukungan secara manajemen dan juga secara teknis lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan keamanan pasar yang ada di Indonesia dan juga pastinya untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

⁷ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, *Tentang Kami*, diakses dari <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/tentang-kami#:~:text=Peran%20pemerintah%20dalam%20mewujudkan%20perlindungan,pengendalian%20mutu%20barang%20dan%20Fatau%20jasa>, diakses pada 28 November 2024.

Berdasarkan kasus terjadi produk berupa susu protein yang mengalami ketidaksesuaian pada label informasinya Pemerintah membentuk salah satu lembaga yang dimana lembaga tersebut menjadi salah satu lembaga di Indonesia yang mengawasi mengenai makanan dan juga obat-obatan, yakni BPOM. BPOM ini sendiri merupakan salah satu lembaga yang telah berdiri di Indonesia dan juga didirikan oleh pemerintah dan nonkementerian yang dimana lembaga ini memiliki urusan didalam pemerintah pada bidang pengawasan bagian obat-obatan dan juga pada bagian makanan.⁸

BPOM ini sendiri memiliki wewenang yang berbeda dengan badan-badan yang lainnya yang dimana wewenang tersebut telah diatur didalam Pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu:

- a. BPOM memiliki wewenang khusus yang diberikan secara khusus oleh pemerintah untuk memberikan izin edar terhadap produk yang berkaitan dan juga menerbitkan sertifikat yang telah sesuai dengan standar dan juga syarat-syarat keamanan, manfaat, dan juga mutu, serta memiliki kewenangan khusus yaitu menguji obat-obatan dan juga makanan-makanan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan aturan yang berlaku di Indonesia;
- b. BPOM memiliki wewenang khusus untuk melakukan intelijen dan juga wewenang untuk melakukan penyidikan yang ada didalam bidang pengawasan obat-obatan dan juga makanan-makanan sesuai dengan ketentuan-ketentuan aturan yang berlaku di Indonesia;
- c. BPOM memiliki wewenang khusus untuk memberikan sanksi secara administratif sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah berlaku di Indonesia.⁹

Berdasarkan wewenang yang dimiliki oleh BPOM ini menjadi salah satu bentuk upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk membentuk lembaga yang mengawasi secara khusus mengenai makanan dan juga obat-obatan sehingga tidak terjadi kesalahan dikarenakan dapat dilihat bahwa BPOM memiliki wewenang untuk mengawasi obat-obatan dan juga makanan yang akan diedarkan dimasyarakat. Dengan adanya BPOM maka pengawasan mengenai suplemen susu protein yang ada di kasus tersebut bisa ditangani seperti wewenang yang dimiliki oleh BPOM yaitu dapat memberikan sanksi administratif.

⁸ Istana UMKM, *Badan Pengawas Obat dan Makanan*, diakses dari istanaumkm.pom.go.id/id/instansi/bpom, diakses pada 28 November 2024.

⁹ Aris Prio Agus Santoso, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta, 2021, p.178.

2. Penyelesaian Sengketa Mengenai Kasus Konsumen yang Terjadi di Indonesia

Sengketa mengenai perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia ini sendiri menjadi salah satu permasalahan atau kasus yang lumayan cukup sering terjadi di Indonesia dan pastinya ada solusinya untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan juga pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen ini sendiri pastinya dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara menyelesaikan sengketa dengan beberapa cara, sebagai berikut:

- a. Menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara jalan damai, yang dimaksud dengan cara damai disini yaitu tetap melakukan penggugatan tetapi penggugat ini dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa dengan cara damai, sehingga dalam penyelesaian sengketanya ini tidak perlu melibatkan BPSK ataupun melibatkan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini. Dengan menyelesaikan sengketa konsumen yang dilakukan dengan cara damai ini dapat diselesaikan melalui musyawarah, mengenai pengaturannya sendiri itu terlepas dari ketentuan-ketentuan yang tertera pada Pasal 1851 KUHP sampai dengan Pasal 1864 KUHP yang dimana dalam pasal-pasal tersebut itu mengatur mengenai ketentuan-ketentuan tentang syarat-syarat, kekuatan hukum, dan juga perdamaian yang sifatnya itu mengikat.
- b. Menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara melalui pengadilan, yang dimaksud dengan cara pengadilan itu pastinya penggugatan yang telah diajukan oleh penggugat ini ditujui melalui pengadilan yang artinya penggugat ingin menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalan pengadilan. Menggunakan penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan ini artinya akan tunduk terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di pengadilan umum dan segala keputusan mengenai sengketa konsumen tersebut berada di tangan komite penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan juga konsumen.¹⁰

¹⁰ Dwi Atmoko dan Adhalia Septia Saputri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Literasi Nusantara Abadi, Malang, 2022, p.84.

Berdasarkan Undang-Undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen di Indonesia yaitu UUPK ada lembaga yang dibentuk secara khusus dalam rangka untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha terhadap sengketa-sengketa perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia, yaitu BPSK. BPSK itu sendiri merupakan lembaga yang didirikan secara khusus sebagai bentuk upaya untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang sering terjadi di Indonesia dan BPSK ini sendiri merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang dilakukan diluar Pengadilan yaitu dengan metode penyelesaian sengketa secara mediasi.¹¹

BPSK ini sendiri memiliki fungsinya tersendiri yang dimana fungsinya itu telah dibunyikan pada Pasal 49 ayat (1) UUPK bahwa “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.” yang dimaksud pada pasal tersebut BPSK merupakan salah satu badan atau lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah dengan fungsi yaitu sebagai salah satu lembaga untuk menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen di Daerah Tingkat II dan menyelesaikan sengketa konsumennya itu diluar pengadilan. BPSK ini sendiri pastinya memiliki tugas dan wewenang yang khusus yang diberikan secara khusus dari Pemerintah untuk BPSK untuk menangani sengketa-sengketa perlindungan konsumen. Tugas dan juga wewenang yang diberikan oleh Pemerintah kepada BPSK yang telah dinyatakan pada Pasal 52 UUPK yaitu, sebagai berikut:

- a. BPSK dapat menangani dan juga sekaligus menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara konsumen dan juga pelaku usaha dengan cara mediasi, arbitrase, dan juga konsiliasi;
- b. BPSK dapat memberikan konsultasi secara khusus mengenai perlindungan konsumen;
- c. BPSK akan mengawasi terhadap pencamtuman klausula yang baku;
- d. BPSK dapat melakukan pelaporan terhadap penyidik umum jika adanya pelanggaran yang terjadi di dalam UUPK ini;

¹¹ Ali Ridho, *Kewenangan BPSK Memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi Pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan*, diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggungan.html>, diakses pada 28 November 2024.

- e. BPSK dapat menerima pengaduan dari konsumen yang diberikan secara tertulis maupun tidak tertulis mengenai terjadinya suatu pelanggaran perlindungan konsumen yang terjadi;
- f. BPSK dapat melakukan suatu penelitian dan juga pemeriksaan mengenai sengketa-sengketa yang berhubungan dengan perlindungan konsumen;
- g. BPSK memiliki wewenang untuk melakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha yang terduga melakukan kesalahan terhadap perlindungan konsumen;
- h. BPSK dapat melakukan pemanggilan sekaligus menghadirkan saksi, ahli, dan juga orang-orang yang diduga mengetahui mengenai pelanggaran terhadap UUPK;
- i. BPSK dapat mengajukan permintaan bantu kepada penyidik untuk melakukan penghadiran pelaku usaha, saksi, ahli, dan juga orang-orang yang dimaksud pada huruf g dan juga pada huruf f, yang tidak bersedia untuk melakukan pemenuhan dalam panggilan yang dilakukan oleh BPSK
- j. BPSK dapat memperoleh, melakukan penelitian, dan juga melakukan penilaian terhadap surat, dokumen, dan juga alat bukti lain yang dapat membantu penyidikan ataupun pemeriksaan sengketa tersebut;
- k. BPSK dapat melakukan keputusan dan juga melakukan penetapan ada atau tidak ada kerugian ditimbulkan kepada pihak konsumen;
- l. BPSK dapat melakukan pemberitahuan putusan terhadap pelaku usaha jika melakukan pelanggaran yang ditimbulkan terhadap perlindungan konsumen;
- m. BPSK dapat memberikan hukuman sanksi berupa administratif terhadap pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap UUPK.¹²

Berdasarkan tugas-tugas dan juga wewenang yang dimiliki oleh BPSK itu sendiri dapat dikatakan bahwa BPSK ini merupakan salah satu lembaga yang didirikan oleh Pemerintah untuk menjadi salah satu lembaga di Indonesia dengan tujuan untuk menegakkan perlindungan konsumen di Indonesia serta menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen.

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, p.127.

Dapat kita lihat dari tugas dan wewenang yang diberikan oleh Pemerintah terhadap BPSK itu sendiri salah satunya melaksanakan dalam penanganan dan juga sekaligus menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi di Indonesia yang dimana sengketanya itu pastinya terjadi antara konsumen dan juga pelaku usaha dan di BPSK ini dapat diselesaikan dengan metode yang dilakukan diluar pengadilan yaitu mediasi, konsiliasi, dan juga secara arbitrase.

BPSK pastinya juga dalam mejalani tugasnya sebagai salah satu lembaga keamanan konsumen di Indonesia akan melakukan penelitian kembali dan juga melakukan pemeriksaan terhadap sengketa konsumen yang telah dilaporkan. Dapat diketahui dalam sengketa konsumen ini biasanya konsumen yang menjadi korban dalam sengketa tersebut dan pelaku usaha menjadi pelaku kesalahan dalam sengketa tersebut tetapi BPSK harus melakukan pemeriksaan dan juga melakukan penyelidikan kembali mengenai sengketa tersebut, dikarenakan BPSK menjadi lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai salah satu untuk menangani sengketa mengenai konsumen sehingga harus dilakukan secara adil maka BPSK harus melakukan penyelidikan secara benar dan adil terhadap sengketa konsumen dalam menanganinya dikarenakan dalam sengketa konsumen bisa saja terjadi kesalahan dikonsumennya dan tidak selalu menjadi kesalahan si pelaku usaha.

C. PENUTUP

Pemerintah merupakan hal yang sangat penting dalam menangani kasus-kasus perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia pada belakangan ini. Dengan upaya-upaya pemerintah ini dapat membuat kondisi mengenai kasus-kasus perlindungan konsumen di Indonesia semakin membaik apalagi dengan adanya UUPK yang diciptakan oleh Pemerintah secara khusus untuk mengatur konsumen dan juga pelaku usaha dalam kegiatan jual-beli ataupun bisnis. Seperti kasus yang dibahas mengenai ketidaksesuaian label produk suplemen, upaya pemerintah untuk secara khusus menangani kasus-kasus perlindungan konsumen yang secara khusus mengatur dan menangani mengenai makanan dan juga obat-obatan yang telah beredar di Indonesia yaitu BPOM sangatlah membantu untuk menangani kasus-kasus tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya UUPK yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen di Indonesia masih ada saja pelaku usaha yang melanggar aturan-aturan tersebut dan sengketa ini cukup sering dijumpai sehingga pastinya ada konsumen yang merasa dirugikan sehingga ingin menyelesaikan sengketa tersebut. Sehingga diciptakanlah BPSK yang secara khusus dibentuk untuk menangani kasus-kasus perlindungan konsumen di Indonesia dan BPSK ini memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi terhadap pelaku usaha yang telah merugikan konsumen-konsumennya. Maka sangatlah penting peran BPSK ini dikarenakan kasus-kasus konsumen yang terjadi di Indonesia tidak hanya terjadi sekali dua kali melainkan sangatlah sering maka BPSK yang akan menjadi lembaga yang menangani kasus-kasus tersebut. Menurut penulis upaya yang telah dilakukan pemerintah dan juga lembaga yang telah dibentuk yaitu BPSK ini sudah sangat bagus dan juga baik mengenai mengenai tujuan-tujuannya, tetapi eksekusinya di Indonesia ini masih kurang dikarenakan kasus-kasus konsumen ini masih sering terjadi dan beberapa dari kasus-kasus konsumen ini penagakannya kurang bahkan masih ada yang terlewat saran dari penulis pemerintah perlu memaksimalkan lagi eksekusinya maupun penegakkannya mengenai kasus-kasus konsumen yang terjadi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atmoko, Dwi. dan Adhalia Septia Saputri. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi)
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika).
- Santoso, Aris Prio Agus. dkk. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*. (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS).
- Soekanto, Soerjono. dan Sri Mahmudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada).

Publikasi

- Matheus, Juan dan Ariawan Gunadi. *Pembentukan Lembaga Pengawas Perlindungan Data Pribadi di Era Ekonomi Digital : Kajian Perbandingan dengan KPPU*. JUSTISI. Vol.10. No.1 (2023).
- Waruwu, Marinu. *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol.7. No.1 (2023).

Website

- Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga. *Tentang Kami*. diakses dari <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/tentang-kami>. diakses pada 28 November 2024.
- Istana UMKM. *Badan Pengawas Obat dan Makanan*. diakses dari istanaumkm.pom.go.id/id/instansi/bpom. diakses pada 28 November 2024.
- Raizza. *Geger Soal Whey Protein Palsu, Kandungan Asli Jauh Berbeda dari Label yang Tertera di Kemasan*, diakses dari <https://www.intipseleb.com/lokal/56895-geger-soal-whey-protein-palsu-kandungan-asli-jauh-berbeda-dari-label-yang-tertera-di-kemasan?page=2>, diakses pada 24 Desember 2024.
- Ridho, Ali. *Kewenangan BPSK Memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi Pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan*, diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggungan.html>. diakses pada 28 November 2024.

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 180.