

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara Hukum, hal ini tercantum dalam pasal 1 ayat 3 UUD 1945, Negara adalah organisasi¹ dalam suatu wilayah yang mempunyai kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyat.² Hans Kelsen mengemukakan bahwa *hukum*³ yaitu, suatu perintah memaksa terhadap tingkah laku manusia, hukum merupakan kaidah yang menetapkan sanksi-sanksi atau sebuah peraturan dalam bentuk tulisan⁴. Maka Negara Hukum menurut Kamus Hukum yaitu suatu organisasi yang berdaulat dan berpemerintahan dan berdaulat didalam wilayah tertentu yang menjadikan hukum sebagai kekuasaan tertinggi⁵

¹ Organisasi adalah kesatuan atau susunan yang terdiri atas beberapa orang didalam suatu perkumpulan dan sebagainya untuk tujuan tertentu; organisasi juga dapat dikatakan yaitu kelompok kerja sama antara orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama yang sudah pasti/tertentu

² Sudarsono, 1992., Kamus Hukum, (Jakarta: PT Rineka Cipta) hlm 296

³ Pengertian hukum menurut beberapa para ahli; Utrecht mengemukakan bahwa hukum adalah himpunan peraturan yaitu yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan karenanya harus ditaati oleh masyarakat. Roscoe Pound mengemukakan hukum adalah sekumpulan penuntun yang berwajib atau dasar-dasar ketetapan yang dikembangkan dan ditetapkan oleh suatu teknik yang berwenang atas latar belakang cita-cita tentang ketertiban masyarakat dan hukum yang sudah diterima. Capitant mengemukakan Hukum adalah keseluruhan dari pada norma-norma yang secara mengikat mengatur hubungan yang berbelit-belit antara manusia dalam masyarakat.

⁴ Achmad Ali, 2002., *Menguak Tabir Hukum, Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis*, (Jakarta: Toko Gunung Agung Tbk), hlm 29

⁵ Op.cit, hlm 297 (Negara Hukum sendiri dibagi menjadi dua yaitu Negara hukum formal "suatu organisasi yang berdaulat dan berpemerintahan didalam wilayah tertentu dimana segala tindakannya didasarkan hanya atas hukum tertulis. Dan Negara Hukum Material "suatu organisasi yang berkedaulatan dan berpemerintahan didalam wilayah tertentu yang tidak hanya mendasarkan segala tindakannya pada peraturan perundang-undangan, tetapi juga menyeenggarakan kesejahteraan umum).

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang⁶ dan/ atau jasa⁷.Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat dipenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha⁸ dan konsumen⁹ menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen¹⁰. Hal ini

⁶ Barang adalah benda umum (segala sesuatu yang berwujud atau berjasad)

⁷ Jasa adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain,negara,instansi,dan sebagainya atau suatu perbuatan yang memberikan apa-apa yang diperlukan orang lain.

⁸ Pelaku usaha menurut uu no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia,

⁹ Konsumen menurut uu noo 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,keluarga,orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan.

¹⁰ Let the buyer beware/caveat empthor caveat venditor , asas ini mengemukakan, bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen. Menurut prinsip ini, dalam suatau hhubungan jual-beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli, sekarang mulai diarahkan menuju kepada caveat venditor(pelaku usaha yang perlu berhati-hati)

disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya¹¹ atau pula ketidak mau tahuan dari konsumen.

Negara Indonesia menganut system Civil Law System dan mengenai kasus sengketa konsumen dan pelaku usaha ada alternatif penyelesaian melalui lembaga BPSK, namun berbeda dengan beberapa Negara yang menganut Common Law System, kasus-kasus sengketa konsumen diselesaikan oleh lembaga yang disebut The Small Claims Court (SCC) dan The Small Claims Tribunal (SCT). Perbedaan penyelesaian melalui BPSK dengan SCC dan SCT adalah BPSK menyelesaikan sengketa konsumen yang berskala kecil, formal dan biaya murah, namun tidak membatasi besar gugatan yang diajukan konsumen, sedangkan SCT memberikan batasan yang jelas mengenai gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen. Pada penyelesaian model SCC, majelis yang menyelesaikan perkara berasal dari unsur hakim aktif dan pensiunan, sedangkan pada BPSK majelis berasal dari unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen dengan latar belakang yang berbeda-beda.

Lembaga penyelesaian sengketa ini pada umumnya terdapat di Negara-negara, yaitu :

- a) The small Claims Court terdapat di Negara Amerika Serikat dan Singapura
- b) The Small Claims Tribunal terdapat di Negara New Zealand, Singapura dan Hongkong

¹¹ Kompas, 18 Maret 2004, "*perlindungan terhadap konsumen di Indonesia ternyata masih lemah karena dilakukan setengah hati*" kasus-kasus pelanggaran seperti produsen yang menjual barang kadaluwarsa misalnya, di pengadilan dianggap sebagai (tipiring) dan hanya didenda Rp.50.000. Padahal konsumen yang keracunan makanan kadaluwarsa bisa berisiko sakit bahkan sampai meninggal.

- c) The Consumer Claims Tribunal terdapat di Negara Australia
- d) The market Court terdapat di Negara Finlandia dan Swedia
- e) Consumer Disputes Redressal Agencies/District Forum, terdapat di Negara India.

BPSK merupakan sebuah lembaga yang pembentukannya diamanatkan dalam undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun baru dapat dibentuk secara de jure dengan keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan Anggota BPSK pada pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Dan Kota Makasar¹², undang-undang ini mengatur tentang Hak Konsumen serta Pelaku Usaha¹³ dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha¹⁴. Badan Penyelesaian Sengketa

¹² Kelik Wardiono, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya*, Surakarta: Bahan ajar Mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007, Hal 346.

¹³ Hak Konsumen uu no 8 tahun 1999 pasal 4 menyatakan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa. Hak Pelaku usaha uu no 8 tahun 1999 pasal 6 hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan.

¹⁴ Kewajiban Konsumen menurut uu no 8 tahun 1999 menyatakan mengikuti petunjuk informasi, prosedur pemakaian barang, beritikad baik dalam transaksi, membayar sesuai nilai tukar yang disepakati, Kewajiban Pelaku Usaha menurut uu no 8 tahun 1999 menyatakan beritikad baik,

Konsumen atau BPSK, Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana¹⁵

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 angka (1) menyatakan bahwa;Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu :

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Di BPSK Kota Medan sendiri kasus yang sering ditangani muncul yakni bagian jasa, namun mengenai barang juga ada seperti:

- a. Barang Kadaluarsa : Rokok dan Minuman
- b. Jasa Lisrik, Jasa Pembiayaan, Jasa Asuransi, Leasing, dsb.

memberi informasi yang benar, tidak diskriminatif, menjamin mutu barang, memberi jaminan/garansi, memberi kompensasi/ganti rugi.

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*:(Jakarta, Prenadamedia group) tahun 2006 hlm 74.

Setiap permasalahan atau sengketa yang didapati oleh pihak konsumen maupun pelaku usaha dapat dilakukan dengan cara Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase, selain itu 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 usaha¹⁶ BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen. BPSK juga disebut juga institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Badan ini sangat penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Dikarenakan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, apakah BPSK sebagai Lembaga penyelesaian sengketa konsumen, dapat benar-benar mewujudkan rasa keadilan hukum kepada pihak konsumen? Sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, namun tidak tertutup kemungkinan bahwa keberadaan pelaku usaha juga dirugikan atas putusan majelis BPSK, atau bisa juga oknum dari pemberi keadilan yang bermasalah. Jadi, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih banyak lagi tentang hal-hal diatas, maka penulis merangkumkannya dalam judul skripsi sebagai berikut:

¹⁶ Sularsi, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen” dalam lika liku Perjalanan Undang-Undnag Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001, hlm 86-87

“Disparitas putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap sengketa konsumen dan pelaku usaha di Kota Medan (Studi Putusan BPSK Kota Medan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas disparitas putusan majelis BPSK di kota medan terhadap konsumen?
2. Bagaimana Upaya Hukum BPSK terhadap Pelaku Usaha yang tidak melaksanakan putusan majelis BPSK Kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Ingin mengetahui bentuk, dan prosedur putusan-putusan yang dijatuhi oleh pihak Majelis BPSK.
- b. Ingin mengetahui kendala atau kesenjangan yang dihadapi dalam setiap putusan-putusan majelis BPSK

D. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian akan lebih berharga jika hasilnya memberikan manfaat yang positif bagi setiap orang yang menggunakannya. Besarnya manfaat positif yang

diberikan menunjukkan nilai dan kualitas dari penelitian tersebut. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang berkaitan dengan pengembangan ilmu hukum. Manfaat teoritis dari penulisan ini adalah :

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya.
- b) Mendalami teori-teori (teori keadilan, teori kepastian) yang telah diperoleh penulis selama menjalani kuliah strata satu di Fakultas Hukum HKBP Nommensen serta memberikan landasan untuk penelitian lebih lanjut.
- c) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan referensi yang dapat dipergunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik bahasan yang serupa dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang akan dibahas lebih lanjut pada pembahasan. Dan hasil penelitian ini dapat berguna bagi setiap yang ingin membaca tulisan ini, secara praktek dapat bermanfaat bagi masyarakat, institusi dan pihak yang ingin mengetahui lebih jelas mengenai tulisan ini.

BAB II

PEMBAHASAN

A. TINJAUAN UMUM TENTANG PELAKU USAHA

1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, pengertian Pelaku Usaha tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa termasuk dalam lingkup pelaku usaha atau yang dapat disebut sebagai pelaku usaha antara lain adalah pengusaha¹⁷, korporasi¹⁸, BUMN¹⁹, koperasi²⁰, importer²¹, pedagang²², distributor²³ atau penyalur dan sebagainya.²⁴

¹⁷ Pengusaha adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi, <https://id.m.wikipedia.org/28/05/2019>, 14:22

¹⁸ Koperasi adalah badan usaha yang sah;badan hukum;2.perusahaan atau badan usaha yang sangat besar atau beberapa perusahaan yang dikelola dan dijalankan sebagai satu perusahaan besar,kamus besar bahasa Indonesia(KBBI)

¹⁹ BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara merupakan suatu Badan yang dimiliki oleh Negara;<https://www.artikelsiana.com/2015/02/pengertian-bumn-fungsi-bentuk-bentuk-bumn.html>, 28/05/2019, 15:13

²⁰ Koperasi adalah bisnis yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan, <https://id.m.wikipedia.org/28/05/2017>, 15:01

2. Syarat-syarat sebagai Pelaku Usaha

Syarat-syarat disebut sebagai pelaku usaha, yaitu:

- a) Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah;
 - 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
 - 2) Badan usaha, adalah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha Badan Usaha seringkali disamakan dengan Perusahaan, walaupun pada kenyataannya berbeda, perbedaan utamanya, Badan Usaha adalah lembaga sementara, Perusahaan adalah tempat di mana Badan Usaha itu mengelola faktor-faktor produksi.²⁵ Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu:
 - 3) Badan hukum, misalnya Perseroan Terbatas, Pasal 1 (angka) 1 UU Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, menyatakan bahwa “Perseroan Terbatas yang selanjutnya disebut Perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan

²¹ Importir adalah seseorang ataupun sekumpulan orang yang mengimpor barang dari luar negeri untuk masuk ke dalam negeri dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan bisnis, <http://www.pengertianmenurutparahli.net/pengertian-importir-dan-contohnya/>, 28/05/2019, 15:05

²² Pedagang adalah orang yang melakukan perdagangan, memperjualbelikan barang yang tidak diproduksi sendiri, untuk memperoleh suatu keuntungan, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/pedagang/>

²³ Distributor adalah orang yang melakukan kegiatan pemasaran yang berusaha dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan, [https://id.m.wikipedia.org/wiki/distribusi_\(bisnis\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/distribusi_(bisnis)), 28/05/2019, 15:14

²⁴ AZ Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Ctk.Kedua. Jakarta, 2006, hlm.37

²⁵ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_usaha; diunduh pada 17/06/2019, jam 14:10

memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya”.

4) Bukan badan hukum, misalnya firma²⁶ atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental. Contoh sederhana dari sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental adalah pada saat banjir dan banyak mobil yang mogok, beberapa orang pemuda menawarkan jasa suntuk mendorong mobil yang mogok dengan syarat diberikan imbalan sejumlah uang.²⁷

b) Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313 menyatakan bahwa: Perjanjian atau kontrak adalah suatu peristiwa di mana seorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau di mana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal

c) Didalam berbagai bidang ekonomi pengertian ini sangat luas, bukan hanya pada bidang produksi.

²⁶Firma merupakan suatu perseroan yang didirikan untuk melakukan suatu usaha di bawah satu nama bersama, dana para anggota memiliki tanggung jawab renteng terhadap firma; <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f51947253585/jenis-jenis-badan-usaha-dan-karakteristiknya>, diunduh pada 17/06/2019, jam 14:16

²⁷<http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha>; diunduh pada 28/05/2019 ;, jam 10:25

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam UUPK Pasal 6 Hak pelaku usaha adalah²⁸:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hal untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

Dalam UUPK Pasal 7 Kewajiban Pelaku usaha adalah²⁹

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

4. Hubungan hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat identik dengan tujuannya yang menjamin hak-hak konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha, dan berkaitan

²⁸ UUPK Pasal 6

²⁹ UUPK Pasal 7

dengan hal tersebut sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak-hak apa saja yang dimiliki oleh para konsumen dan para pelaku usaha, baik konsumen dan pelaku usaha sama-sama mempunyai beberapa hak yang harus diberikan dan dihormati.³⁰ Hubungan hukum yang terjadi diantara konsumen dan pelaku usaha terjadi ketika kedua belah pihak sejak awal telah mengikatkan diri mereka untuk membuat suatu perjanjian dalam sebuah transaksi jual beli, di mana kedua belah pihak sama-sama telah menyetujui apa yang telah diperjanjikan, dengan demikian jika ada salah satu pihak yang melakukan kecurangan maupun bertindak tidak sesuai dengan perjanjian, sehingga menimbulkan kerugian pihak lain, maka pihak tersebut harus memberikan ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan sebesar nilai kerugian yang diderita oleh pihak lain³¹.

B. KONSUMEN

1. Pengertian Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,³² Konsumen juga dapat diartikan yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan

³⁰ Eli wuria, *hukum perlindungan konsumen*, graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.23

³¹ *Ibid* hlm 29

³² Mariam Darus, *Perlindungan terhadap konsumen Ditinjau dari segi Standar Kontrak (Baku)*, makalah pada symposium aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN-Binacipta, 1980, hlm 57

atau diperjualbelikan lagi.³³ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (2), Konsumen³⁴ adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli”. Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F.Kennedy dengan mengatakan, “*Consumers by definition include us all.*”³⁵”

Akan tetapi, Anderson dan Kumpt menggambarkan kesulitan merumuskan defenisi konsumen seperti berikut ini:

*“Some difficulties are encountered if one approaches the wide spectrum of situation in term of a “consumer”.For example, one does not usually think of a borrower or an inventor as a “consumer”. The pedestrian whom you run over when your car goes out of control is nor ordinarily regarded as being a consumer. There is in all these situations, however, a common denominator of protecting someone from a hazard from which he cannot by his own action protect himself”*³⁶.

Pakar masalah konsumen di belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir

³³ Az.Nasution, “*Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)*”, dalam *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3 Thn.XXIII, LPM FE-UI, Jakarta, 1994, hlm 23

³⁴ Ketetapan MPR No.II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen.

³⁵ Mariam Darus Badruzaman, “*Pelindungan Terhadap Konsumen dilihat dari sudut Perjanjian Baku (Standar)*” dalam *BPHN Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Binacipta,Bandung,Tahun 1986, hlm 57

³⁶ R.A. Anderson & W.A. Krump, “*Business Law*” Cincinnati South-Western Publishing Co., tahun 1992, hlm 553

dari benda dan jasa; (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*).³⁷ Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.³⁸ Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari 3 pengertian, yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik Negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau

³⁷ E.H.Hondius, “*Konsumentenrecht*”, 1976 dalam Shidharta, hlm 2

³⁸ UUPK menggunakan 3 istilah, yaitu pemakai, pengguna dan pemanfaat barang dan/atau jasa, namun tidak memberikan penjelasan siapa yang menjadi pemakai, pengguna, pemanfaat, sehingga membingungkan pemakaiannya. Pada waktu undang-undang ini diproses, tim ahli dari DPR mengusulkan kata “pemakai” digunakan untuk pemakaian barang-barang seperti sandang, pangan, papan yang tidak mengandung listrik atau elektronik. Kata “Pengguna” untuk pemakai barang-barang listrik dan elektronik, seperti computer, televisi, radio, sedangkan “pemanfaat” diartikan sebagai mereka yang memanfaatkan jasa, seperti jasa angkutan, jasakedokteran, advokat, dan lainnya. Dalam www.pemantauperadilan.com/detil.php?id?149&tipe.

produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier* , distributor, atau pedagang.

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke person*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2. Syarat-syarat sebagai Konsumen

Syarat-syarat yang dimaksud untuk menjadi konsumen diantaranya adalah konsumen yang menggunakan barang atau jasa bisa memperolehnya dengan cara membeli atau dengan cara selain membeli seperti warisan, hibah atau hadiah. Untuk cara yang kedua, konsumen tidak terikat apapun oleh si pemberi. Kedua, barang tersebut digunakan untuk kepentingan sendiri, keluarga maupun orang lain dan syarat terakhir adalah barang tersebut sudah tidak lagi untuk diperdagangkan.³⁹ bahwa syarat-syarat konsumen menurut UUPK adalah :

- a. Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara Cuma-Cuma
- b. Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.
- c. Tidak untuk diperdagangkan

³⁹ <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-konsumen-beserta-penjelasan-syarat-danhak/>; diunduh pada 28/05/2019; jam 11:40

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam UUPK Pasal 4 Hak konsumen adalah⁴⁰ :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan 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/atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam UUPK Pasal 5 Kewajiban konsumen adalah⁴¹ :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, dan keamanan dan keselamatan;

⁴⁰ UUPK Pasal (4)

⁴¹ UUPK Pasal (5)

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pada dasarnya sumber hukum dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu sumber hukum materiil dan sumber hukum formal. Sumber hukum materiil ialah tempat dari mana materi hukum itu diambil, yang merupakan faktor yang membantu pembetkan hukum, misalnya hubungan sosial, kekuatan politik, situasi sosial ekonomi, tradisi, hasil penelitian ilmiah, perkembangan nasional dan keadaan geografis. Sedangkan sumber hukum formal adalah tempat diperolehnya kekuatan hukum tersebut, hal ini berkaitan dengan bentuk atau cara yang menyebabkan peraturan hukum formal tersebut berlaku. yang diakui umum sebagai sumber hukum formal adalah undang-undang, perjanjian internasional, yurisprudensi dan kebiasaan⁴²

Menurut AZ Nasution, sumber hukum konsumen di Indonesia terdiri dari:

a. Undang-Undang Dasar

Hukum konsumen mendapat landasan hukumnya pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 di Alinea ke-4 yang berbunyi:

⁴² Salim H. S., *Hukum Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm 14

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia.”

Hal tersebut diatas dapat dijadikan sebagai salah satu sumber hukum dari hukum konsumen di Indonesia adalah karena terdapat kata-kata yang menekankan kepada melindungi segenap bangsa Indonesia yang mana hal tersebut pasti juga mencakup kepada perlindungan terhadap pengusaha/pelaku usaha dan konsumen di Indonesia.

Selain itu, landasan hukum lainnya terdapat pada ketentuan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat (2), yang berbunyi :

“Tiap warga Negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menurut penjelasan autentiknya adalah memuat mengenai hak-hak warga Negara. Dan salah satu hak mendasar bagi warga Negara adalah untuk memperoleh perlindungan dari negara, termasuk didalamnya adalah perlindungan terhadap warga Negara yang berperan sebagai pelaku usaha atau konsumen di Indonesia

b. Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata

Hukum Perdata dapat dijadikan sebagai salah satu sumber hukum dari hukum konsumen karena dalam praktiknya di dunia pengadilan masih terdapat beberapa putusan pengadilan tentang masalah keperdataan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Masalah keperdataan yang menyangkut hukum konsumen pada dasarnya membahas mengenai hubungan dan masalah

hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa penyelenggara jasa dengan konsumen. dan kaidah-kaidah hukum keperdataan yang membahas mengenai hubungan hukum seperti disebutkan diatas adalah KUH Perdata, terutama dalam buku kedua, ketiga dan keempat; KUH Dagang. dalam buku kesatu dan buku kedua; dan dalam berbagai peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen. Pasal yang ada dalam KUHPerdata yang memiliki kaitan dengan hukum konsumen diantaranya ialah Pasal 1365 KUHPerdata, dalam pasal ini dituliskan bahwa tiap orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. artinya dalam pasal tersebut pihak yang telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian harus mengganti kerugian tersebut. Pasal lainnya 1481 KUHPerdata terkait tentang kewajiban-kewajiban penjual, dalam pasal tersebut dituliskan bahwa barang yang bersangkutan harus diserahkan dalam keadaan seperti pada waktu penjualan/ sejak saat penyerahan, segala hasil menjadi kepunyaan pembeli/ dalam pasal tersebut dapat dipahami adanya hubungan pelaku usaha dengan konsumen, dimana pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya dengan memberikan barang yang sesuai dari yang dijual dan yang diserahkan,

kemudian konsumen memiliki hak kepemilikan atas barang tersebut setelah membelinya.

c. Hukum Konsumen dalam Hukum Publik

Hukum publik yang dimaksudkan disini adalah hukum yang mengatur hubungan antara Negara dan alat-alat perengkapannya atau hubungan antara Negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi Negara, hukum pidana, hukum acara perdata dan/atau hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional. Salah satu contoh bentuk perlindungan konsumen dalam hukum publik adalah dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu lintas dan Angkutan jalan yang membahas mengenai pengguna jasa angkutan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau oleh konsumen. Didalam undang-undang ini ditentukan dengan jelas yang menjadi hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban dan mengenai hak-hak pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tersebut terlihat jelas bahwa hukum konsumen juga bersumber dari hukum publik walaupun dalam pembentukannya, hukum publik tersebut tidak dimaksudkan secara khusus untuk mengatur mengenai perlindungan terhadap pelaku usaha dan konsumen di Indonesia.

5. Sengketa Konsumen

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi

“sengketa konsumen” dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah:

“Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa⁴³.”

Az.Nasution mengemukakan, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. Menurut Shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha Negara. Oleh karena itu tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja⁴⁴

C. BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

1. Sejarah BPSK

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)⁴⁵ yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini cukup responsif terhadap keadaan,

⁴³ <https://serlania.blogspot.com/2012/02/sengketa-konsumen.html?m=1>, 28/05/2019, 16:14

⁴⁴ Jurnal hukum bustamar, sengketa konsumen dan teknis penyelesaiannya pada badan penyelesaian sengketa konsumen(BPSK); diunduh pada 28/05/2019; jam 16:20

⁴⁵ YLKI, yayasan lembaga konsumen indonesia merupakan organisasi masyarakat yang bersifat nirlaba dan independen yang didirikan pada tanggal 11 mei 1973, keberadaan YLKI diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis konsumen atas hak dan kewajibannya, dalam upaya melindungi dirinya sendiri, keluarga, serta lingkungannya, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Yayasan_lembaga_Konsumen_Indonesia; diunduh tanggal 2 juli 2019; jam 22:00

bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC)⁴⁶ No. 2111 Tahun 1978 Tentang Perlindungan Konsumen. Setelah YLKI kemudian muncul organisasi-organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang tahun 1985, Yayasan Bina Lembaga Konsumen Indonesia (YBLKI) di Bandung dan beberapa perwakilan di berbagai provinsi tanah air, YLKI bersama dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun Rancangan Undang-Undang ini ternyata belum dapat memberi hasil, sebab pemerintah mengkhawatirkan bahwa dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi, dan pada akhir tahun 1990-an Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diperjuangkan oleh lembaga Konsumen dan Departemen Perdagangan, tetapi adanya tekanan di lembaga keuangan internasional

⁴⁶ Dewan Ekonomi dan Sosial ini terdiri atas 18 anggota dengan hak yang sama selama 3 tahun. Tugas Dewan Ekonomi dan Sosial : Mengadakan penyelidikan dan menyusun laporan tentang soal-soal ekonomi, sosial, pendidikan, dan kesehatan di seluruh dunia; Membuat rencana perjanjian tentang soal tersebut dengan negara-negara anggota untuk diajukan kepada Majelis Umum; Mengadakan pertemuan-pertemuan internasional tentang hal-hal yang termasuk tugas dan wewenangnya; Dalam menjalankan tugasnya, Dewan Ekonomi dan Sosial ini dibantu oleh badan-badan khusus seperti : FAO (Food and Agriculture Organisation); Organisasi Pangan dan Pertanian WHO (World Health Organisation) ; Organisasi Kesehatan Sedunia ILO (International Labour Organisation) ; Organisasi Buruh Internasional IMF (International Monetary Fund); Dana Moneter Internasional IAEA (International Atomic Energy Agency); Badan Tenaga Atom Internasional IBRD (International Bank for Reconstriution and Development) ; Bank Internasional untuk Pembangunan dan Rekonstruksi UPU (Universal Postal Union) Perhimpunan Pos Sedunia ITU (International Telecommunication Union) ; Persatuan Telekomunikasi Internasional UNHCR (United Nation High Commissioner for Refugees) ; Organisasi PBB yang mengurus para pengungsi UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation) Organisasi PBB untuk Pendidikan, Ilmu Pengetahuan, dan Kebudayaan ; UNICEF (United Nations Children Fund) Badan PBB yang mengurus anak-anak; GATT (The General Agreement on Tariffs and Trade) Persetujuan tentang tarif dan perdagangan; https://id.wikipedia.org/wiki/Dewan_Ekonomi_dan_Sosial_Perserikatan_Bangsa-Bangsa ; diunduh pada tanggal 5 juni 2019; jam: 14:20

(IMF/International Monetary Fund)⁴⁷ Berdasarkan desakan dari IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan symbol kebangkitan hak-hak sipil masyarakat, sebab hak konsumen pada dasarnya juga adalah hak-hak sipil masyarakat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih detail dari hak ekonomi. Dan pada akhirnya lahirlah UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai efektif setahun setelahnya (20 April 2000)⁴⁸

Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar⁴⁹ Selanjutnya dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya, yaitu di kota Kupang, kota Samarinda, kota Sukabumi, kota Bogor, kota Kediri, kota Mataram, kota Palangkaraya dan pada kabupaten Kupang,

⁴⁷ The International Monetary Fund (IMF) is an international organization headquartered in Washington, D.C., consisting of 189 countries working to foster global monetary cooperation, secure financial stability, facilitate international trade, promote high employment and sustainable economic growth, and reduce poverty around the world.^[1] Formed in 1944 at the Bretton Woods Conference primarily by the ideas of Harry Dexter White and John Maynard Keynes,^[6] it came into formal existence in 1945 with 29 member countries and the goal of reconstructing the international payment system. It now plays a central role in the management of balance of payments difficulties and international financial crises.^[7] Countries contribute funds to a pool through a quota system from which countries experiencing balance of payments problems can borrow money. As of 2016, the fund had SDR477 billion (about \$667 billion); https://en.wikipedia.org/wiki/International_Monetary_Fund, 5,juni,2019, jam 22:51

⁴⁸ <https://bpskkotabekasi.blogspot.com>,diunduh pada tanggal 22/05/2019, jam 23:12

⁴⁹ Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001, LN No. 105 Tahun 2001

kabupaten Belitung, kabupaten Sukabumi, kabupaten Bulungan, kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan kabupaten Jenepono.⁵⁰ terakhir pada 12 Juli 2005 dengan Keputusan Presiden No.18 Tahun 2005 yang membentuk BPSK di kota Padang, kabupaten Indramayu, kabupaten Bandung, dan kabupaten Tangerang.⁵¹ Pembentukan BPSK di Kota Jakarta Barat dan Jakarta Pusat belum dilakukan karena terkait dengan Undang-Undang No. 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Negara Republik Indonesia Jakarta. Argumentasi yang dikemukakan adalah bahwa otonomi untuk Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Negara Republik Indonesia Jakarta, terletak pada Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, bukan pada kota. Oleh karena itu, kota Jakarta Barat dan Jakarta Pusat tidak dapat dibentuk BPSK sebagaimana dimaksud oleh Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001⁵². Masalah yang berkaitan dengan pembentukan BPSK adalah dampak dari berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 mengenai kewenangan pemerintah pusat terhadap lembaga tersebut. Salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa pembentukan BPSK merupakan inisiatif dari pemerintah pusat. kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi

⁵⁰ Keputusan Presiden No.108 Tahun 2004, LN No.145 Tahun 2004.

⁵¹ Pada saat ini hanya ada 8 BPSK yang telah terbentuk dan beroperasi dan menjalankan tugasnya, yaitu BPSK di kota Medan, kota Palembang, kota Bandung, kota Semarang, kota Yogyakarta, kota Surabaya, kota Malang, dan kota Makassar.

⁵² Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999: Pemerintah memebentuk badan penyelesaian sengketa konsumeen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

daerah⁵³, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang berinisiatif tetapi pemerintah kabupaten dan kota⁵⁴

2. Pengertian BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999⁵⁵ tentang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh Kabupaten dan Kota, dimana lembaga tersebut memiliki fungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan⁵⁶ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa

⁵³Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, secara harfiah, otonomi daerah berasal dari kata otonomi dan daerah. Dalam bahasa Yunani, otonomi berasal dari kata *autos* dan *nomos*. *Autos* berarti sendiri dan *nomos* berarti aturan atau undang-undang, sehingga dapat diartikan sebagai kewenangan untuk mengatur sendiri atau kewenangan untuk membuat aturan guna mengurus rumah tangga sendiri. Sedangkan daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah, pelaksanaan otonomi daerah selain berlandaskan pada acuan hukum, juga sebagai implementasi tuntutan globalisasi yang harus diberdayakan yang lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab, terutama dalam mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi yang ada di daerah masing-masing. Otonomi daerah diberlakukan di Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839) https://id.m.wikipedia.org/wiki/Otonomi_daerah; diunduh pada 16:06/2019; jam:10:23

⁵⁴Susanti adi Nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, Kencana: Jakarta 2008, hlm 77

⁵⁵[www.http://www.wikipedia.nadanpenyelesaiansengketaconsumen.org](http://www.wikipedia.nadanpenyelesaiansengketaconsumen.org), tanggal 23/05/2019, jam 14:15

⁵⁶Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm 111

Konsumen. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dan keberadaan BPSK diharapkan dapat bermanfaat dalam hal:

1. menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. memberi kapasitas hukum bagi seluruh lapisan masyarakat baik sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha.
3. menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam menjamin kelangsungan usaha produk barang/jasa, juga menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.
4. Pemberian perlindungan hukum kepada konsumen.⁵⁷

3. Tugas dan Wewenang BPSK

Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 11 menyatakan bahwa tugas dari pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Dalam Keputusan ini diatur mekanisme pengangkatannya, termasuk masa

⁵⁷ <http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fortend/page/form/3>, diunduh pada 18/06/2019, jam 00:45

jabatan (5 tahun dan dapat dipilih kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya). Personalia BPSK yang menurut UUPK ditetapkan oleh menteri, dalam keputusan menteri diatas telah disederhanakan mekanismenya, yakni berawal dari daftar nama-nama yang dinyatakan lulus oleh Tim Pemilihan Calon Anggota BPSK yang dibentuk oleh kepala daerah masing-masing (bupati atau walikota). Menteri kemudian menetapkan berdasarkan nama-nama yang diajukan tersebut dengan memperhatikan beban kerja dan keseimbangan setiap unsur yang diwakili. berbeda dengan keanggotaan setiap unsur Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)⁵⁸, tidak disyaratkan harus sama, karena intinya tugas BPKN adalah pengawasan produk yang beredar dan rekomendasi terhadap pemerintah mengenai berbagai persoalan⁵⁹ dan pada BPSK keanggotaannya hanya berasal dari tiga unsur, yaitu pemerintahan, konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Ayat (2) UUPK⁶⁰. Setiap unsur terdiri dari minimal tiga orang dan maksimal lima orang. Setiap kasus sengketa konsumen diselesaikan dengan membentuk majelis, yang

⁵⁸ Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen, didirikan pada 21 juli tahun 2001, BPKN mempunyai tugas;memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen;melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;melakukan penelitian terhadap barang dan/ atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen; mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen; menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha, dan Melakukan survey yang menyangkut kebutuhan konsumen, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_Perlindungan_Konsumen_Nasional, diunduh pada tanggal,15/06/2019; jam:23:02

⁵⁹ Ahmadi miru dan sutarman yodo; *Hukum Perlindungan Konsumen*; rajagrafindo; Jakarta; 2004, hlm 245

⁶⁰ Pasal 54 Ayat (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 jo. Pasal 18 Ayat (2) Kepmenperindag No.Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001

berjumlah ganjil, terdiri dari minimal tiga orang mewakili semua unsur. tiga orang yang dapat diangkat menjadi anggota BPSK tersebut harus memenuhi syarat sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 49 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menjelaskan bahwa untuk dapat diangkat menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut ⁶¹:

- a. Warga Negara Republik Indonesia (WNI)
- b. Berbadan sehat
- c. Berkelakuan baik
- d. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana kejahatan
- e. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen
- f. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Mereka akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen itu melalui proses mediasi, arbitrase, konsiliasi yang berada dalam kawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK. Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis. yang berwenang menentukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak

⁶¹UUPK Pasal 49 ayat (3)

yang bersengketa, para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. konsumen berhak memilih dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis. Demikian juga, pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter, yang akan menjadi anggota majelis⁶². Selanjutnya, arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi ketua majelis⁶³.

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

- a. Melaksanakan 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. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran 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.

⁶² Susanti adi nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, kencana, Jakarta, 2011, hlm 81

⁶³ *Position Paper*, Hasil Penelitian dalam rangka pembuatan PERMA tentang Tata Cara Pengajuan “keberatan” terhadap putusan BPSK, hlm 36

- 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 yang diderita oleh pihak konsumen
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang telah melanggar ketentuan undang-undang ini.

Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, bukti dokumen, dan bukti barang, mengenai hasil uji laboratorium serta bukti-bukti lain, baik yang telah diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha⁶⁴ serta kewenangan BPSK sendiri sangat terbatas⁶⁵, lingkup sengketa yang berhak ditanganinya hanya mencakup pelanggaran Pasal 19 ayat (2)⁶⁶, Pasal 20⁶⁷, Pasal 25⁶⁸, dan Pasal 26⁶⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶⁴ Eli wuria dewi, *hukum perlindungan konsumen*, graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 113

⁶⁵ Shidarta, *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*, grasindo, Jakarta, 2004, hlm 180

⁶⁶ Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

⁶⁷ Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang di produksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut

⁶⁸ Pelaku Usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan
(2) pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut: a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan

⁶⁹ Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan

4. Prinsip dan tata cara penyelesaian sengketa oleh BPSK

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara perdata melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), di mana proses penyelesaian tersebut dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang bersifat non-litigasi⁷⁰, sedangkan proses penyelesaian sengketa perdata yang dilakukan melalui badan peradilan umum adalah bersifat litigasi⁷¹. Prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK antara lain adalah sebagai berikut :

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan berdasarkan atas pilihan sukarela yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang bersengketa, jika para pihak sudah menyepakati untuk memilih BPSK sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa mereka, maka para pihak terkait harus memilih salah satu cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK, yaitu dengan cara konsiliasi atau mediasi, maupun arbitrase yang mereka kehendaki
2. Penyelesaian sengketa dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, dalam hal ini ketika para pihak telah sepakat untuk memilih cara penyelesaian konsiliasi atau mediasi, maka penyelesaian sengketa tersebut sepenuhnya

⁷⁰ Jalur non-litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan, jalur non-litigasi ini dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif ; [https://komisiinformasi.bantenprov.go.id/read/arsip-artikel/86/Pebedaan-Litigasi-Dan-Non-Litigasi](https://komisiinformasi.bantenprov.go.id/read/arsip-artikel/86/Pebedaan-Litigasi-Dan-Non-Litigasi;); diunduh tanggal 15/06/2019;jam:23:10

⁷¹ Litigasi adalah persiapan dan presentasi dari setiap kasus, termasuk juga memberikan informasi secara menyeluruh sebagaimana proses dan kerjasama untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari permasalahan dan menghindari permasalahan yang tak terduga, sedangkan jalur litigasi adalah penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan; <https://komisiinformasi.bantenprov.go.id/read/arsip-artikel/86/Pebedaan-Litigasi-Dan-Non-Litigasi>; diunduh tanggal 15/06/2019;jam:23:11

berada di tangan kedua pihak, baik yang mengenai bentuk atau besarnya ganti kerugian yang pembayarannya dilakukan secara tunai atau mencicil/mengangsur. BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen ini hanya bertindak sebagai fasilitator yang memiliki kewajiban untuk memberikan saran, masukan serta menerangkan mengenai isi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang ada kaitannya dengan Penyelesaian sengketa konsumen

3. Penyelesaian sengketa konsumen oleh Majelis, digunakan ketika kedua pihak yang bersengketa memilih penyelesaian dengan cara arbitrase, maka penyelesaian sengketa yang dilakukan sepenuhnya diserahkan kepada Majelis BPSK, baik yang berkaitan dengan bentuk maupun besarnya ganti kerugian, jadi kedua belah pihak yang bersengketa hanya mengikuti keputusan yang ditetapkan oleh Majelis.
4. Penyelesaian sengketa konsumen tanpa menggunakan jasa advokat (pengacara), pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen yang prosesnya melalui BPSK dilakukan tanpa menggunakan jasa advokat (pengacara), hal ini mengingat bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan adalah melalui musyawarah mufakat yaitu penyelesaian secara kekeluargaan, bukan masalah yang berkaitan dengan aspek hukum yang ketat dan kaku, karena itu kedua pihak yang bersengketa mengharapkan putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK

adalah *win-win solution*, jadi tidak ada salah satu pihak yang kalah atau harus dikalahkan oleh pihak lawan.

5. Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini menganut asas peradilan yang murah, cepat dan sederhana, sehingga didalam penyelesaian sengketa baik pihak konsumen maupun pelaku usaha tidak dipungut biaya sedikitpun, bahkan waktu penyelesaiannya pun relatif cepat, yaitu selambat-lambatnya adalah 21 hari setelah diterbitkan putusan BPSK.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 didalam Pasal 16, mengenai tata penyelesaian sengketa melalui BPSK menjelaskan bahwa konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan melalui Sekretariat BPSK yang didalamnya berisi secara benar dan lengkap mengenai hal-hal di bawah ini:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya yang disertai dengan tanda bukti diri (tanda pengenal seperti KTP misalnya)
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
3. Produk barang dan/ atau jasa yang diadukan, karena menyebabkan kerugian yang diderita
4. Tanda bukti perolehan (seperti Bon, Faktur, Kuitansi, dan dokumen bukti lainnya yang mendukung)
5. Keterangan tempat, waktu yang diperolehnya produk barang dan/ atau jasa yang diadukan
6. Saksi yang mengetahui barang dan/ atau jasa tersebut dibeli atau diperoleh
7. Foto-foto dokumentasi barang dan kegiatan pelaksanaan jasa jika ada

Selanjutnya terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan tersebut, pihak sekretariat BPSK biasanya akan memberikan tanda bukti terima permohonan. Prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui

BPSK jika di lihat dari pemaparan maka dapat dikatakan cukup sederhana. Hal tersebut terlihat ketika konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha dapat langsung mendatangi BPSK Provinsi tempat dimana para pihak berada, cukup dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan serta berkas maupun dokumen lain yang dapat mendukung kepentingan pengaduan konsumen. Selain itu para pihak yang bersengketa dan memilih penyelesaian perkara mereka melalui BPSK, maka⁷² lembaga ini tidak membebankan biaya perkara kepada para pihak yang berperkara, karena menurut ketentuan Pasal 90 Kepres No. 90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)⁷³ dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)⁷⁴. Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK ini selain pihak yang bersengketa bebas dari biaya perkara, prosedur pengaduan konsumen yang diterapkan oleh lembaga ini cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti

⁷² Susanti adi nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, kencana, Jakarta, 2010, hlm 77

⁷³ Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), adalah rencana keungan tahunan pemerintahan Negara Indonesia yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat. APBN berisi daftar sistematis dan terperinci yang memuat rencana penerimaan dan pengeluaran Negara selama satu tahun anggaran (1 Januari - 31 Desember), APBN, perubahan APBN, dan pertanggungjawaban APBN setiap tahun ditetapkan dengan Undang-Undang; APBN mempunyai fungsi otorisasi, perencanaan, pengawasan, alokasi, distribusi, dan stabilisasi. Semua penerimaan yang menjadi hak dan pengeluaran yang menjadi kewajiban Negara dalam satu tahun anggaran harus dimasukkan dalam APBN, surplus penerimaan Negara dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara tahun anggaran berikutnya; https://id.m.wikipedia.org/wiki/Anggaran_Pendapatan_danBelanja_Negara_Indonesia; diunduh pada 15/06/2019; jam 23:40

⁷⁴ Anggaran Pendapatan, dan Belanja Daerah (APBD), adalah rencana keungan tahunan pemerintah daerah di Indonesia yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. APBD ditetapkan dengan Peraturan Daerah, Tahun anggaran APBD meliputi masa satu tahun, mulai dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember. APBD terdiri atas: Anggaran Pendapatan; Anggaran Belanja; pembiayaan; dan fungsi APBD seperti fungsi otorisasi; fungsi perencanaan; fungsi pengawasan; fungsi alokasi; fungsi distribusi; fungsi stabilitasi; https://id.m.wikipedia.org/wiki/Anggaran_Pendapatan_danBelanja_Negara_Indonesia; diunduh pada 15/06/2019; jam 23:46

pembelian dan/ atau pembayaran, serta kartu identitas diri para pihak berupa KTP. formulir pengaduan sengketa pun telah disediakan oleh sekretariat BPSK, dan setelah semua persyaratan pengaduan dipenuhi oleh konsumen, maka pihak BPSK kemudian akan melakukan pemanggilan terhadap para pihak yang bersengketa untuk selanjutnya dipertemukan dalam acara pra sidang. Selanjutnya dari pra sidang tersebut BPSK menentukan langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih dapat didamaikan atau kah harus menempuh langkah-langkah penyelesaian lain sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi⁷⁵ suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.

P.C.Rao mendefinisikan konsiliasi sama dengan mediasi :

*“A non binding procedure in which discussions between the parties are initiated without the intervention of any third party with the object of arriving at negotiated settlement of the dispute”.*⁷⁶

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator⁷⁷, dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses

⁷⁵ Conciliation : *The adjustment and settlement of a dispute in friendly, unantagonistic manner, used in court before with a view toward avoiding trial and in labor disputes before arbitration (Black, Henry Cmpbell, Black’s Law Dictionary Sixth Edition, Penerbit St Paul Minn West Publishing Co tahun 1990, hlm.289)*

⁷⁶ P.c. Rao & William Sheffield, *“Alternatives to Litigation in india”* penerbit Universal Law Publishing Co.Pvt Ltd tahun 2001, hlm 26

⁷⁷Konsiliator adalah hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri, konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan,

penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi serta saksi ahli, dan bila diperlukan, menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen, Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar 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 tersebut⁷⁸. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi ini juga memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui dan dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa, yaitu :⁷⁹

1. Konsumen dan/atau ahli waris dan/atau kuasanya, yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, terlebih dahulu harus mengajukan pengaduan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi diantara para pihak, baik disampaikan secara lisan maupun secara tertulis.

membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak, bagaimana juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada proses penyelesaian sengketa secara consensus antar para pihak, di mana pihak netral dapat berperan secara katif (*neutral act*) maupun tidak aktif, sungguhpun konsilator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutuskan perkaranya; Susanti adi nugroho, proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari huku acara serta kendala imolementasinya, kencana, tahun 2010, jakarta, hlm 106

⁷⁸ Menurut Pasal 37 Ayat (1) dan Ayat (2) Surat perindustrian dan perdagangan (Menperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001, Perjanjian tertulis sebagai hasil penyelesaian sengketa, dikuatkan dengan keputusan (bukan putusan) Majelis BPSK, padahal UUPK secara konsisten menggunakan istilah atau sebutann “putusan”

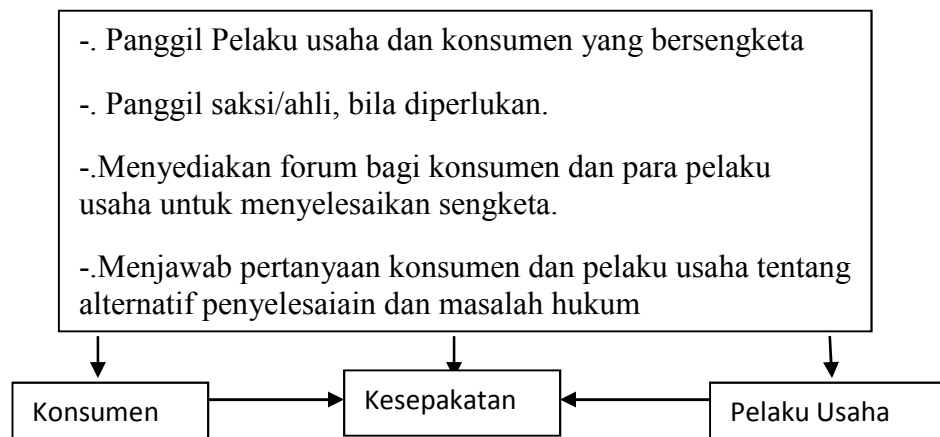
⁷⁹ Eli wuria dewi, *hukum perlindungan konsumen*, graha ilmu, graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 147

2. Kemudian setelah seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam membuat dan/ atau mengajukan pengaduan telah di penuhi oleh pihak konsumen, maka secretariat BPSK akan melapor pengaduan tersebut kepada ketua BPSK.
3. Ketua BPSK akan melakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha secara tertulis dengan melampirkan salinan pengaduan, dalam jangka waktu paling lambat adalh 3 (tiga) hari setelah pengaduan diajukan oleh konsumen
4. Syarat panggilan yang ditujukan kepada pelaku usaha tersebut berisikan tentang hal-hal yang meliputi hari, jam, tanggal, serta tempat dimana akan dilaksanakan persidangan sengketa konsumen, dan berkaitan dengan panggilan tersebut maka pelaku usaha wajib untuk memberikan surat balasan atau surat jawaban atas surat aduan tersebut, kemudian menyampaikan surat jawaban tersebut pada wktu persidangan yang pertama.
5. Selanjutnya acara pemeriksaan dilaksanakan oleh majelis yang terdiri dari 3 (tiga) orang yang merupakan unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dengan dibantu oleh seorang panitera.
6. Pada saat acara pemeriksaan tersebut, majelis bersifat pasif, sehingga hanya memberikan pendapat yang berkaitan dengan pertanyaan dari para pihak yang bersengketa mengenai peraturan perundang-undangan yang ada kaitannya dengan perlindungan hukum bagi konsumen.
7. Pelaku usaha harus dapat mengajukan alat-alat bukti untuk dapat memperkuat argument dari masing-masing pihak. Alat bukti yang diajukan oleh pelaku usaha itu sendiri antara lain dapat berupa barang, keterangan dari masing-masing pihak yang bersengketa, keterangan saksi maupun saksi ahli, bukti surat maupun bukti dokumen lain yang berkaitan dengan sengketa konsumen yang terjadi.
8. Para pihak yang bersengketa harus membuat sebuah perjanjian penyelesaian sengketa secaa tertulis, hal tersebut harus dilakukan jika tercapai kesepakatan diantara kedua pihak, dan perjanjian tersebut harus ditandatangani oelh seluruh majelis dan ketua majelis yang ada pada saat berlangsungnya sidang penyelesaian sengketa konsumen.
9. Ketua BPSK akan menyampaikan keputusan kepada para pihak yang bersengeketa, dalam jangka waktu selambat-lambatnya atau paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan, dan jika dalam jangka waktu 14 hari pihak pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atas keputusan majelis tersebut, maka dalam jangka 7 (tujuh) hari para pihak yang bersengketa wajib melaksanakan isi dari putusan tersebut.

Hal tersebut dikarenakan keputusan yang telah dibacakan oleh BPSK ini bersifat final dan mengikat para pihak yang bersengketa, serta putusan ini dapat dimintakan atau diajukan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri (PN) setempat. Pada dasarnya suatu putusan pengadilan yang telah memilik kekuatan hukum yang tetap (*inkracht*) harus dapat dijalankan, berkaitan dengan hal itu, maka suatu putusan badan peradilan tidak akan ada artinya, jika putusan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau dieksekusi. Dengan demikian maka putusan suatu badan peradilan harus memiliki kekuatan eksekutorial⁸⁰, yakni kekuatan untuk melaksanakan apa yang telah ditetapkan oleh majelis dalam putusan tersebut.

Skema 1.1

Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Konsiliasi



Sumber :B. Mulyono, sekilas BPSK dan *Flow Chart prosedurnya*, hlm 5-6

⁸⁰ Kekuatan eksekutorial adalah kekuatan yang memberikan wewenang berupa dilaksanakannya apa yang dicantumkan dalam putusan itu secara paksa oleh alat-alat Negara ,

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi⁸¹, Black Henry Campbell, mendefinisikan mediasi sebagai :

*“Mediation: Private informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator helps disputing parties to reach an agreement. The mediator has no power to impose a decision on the parties.”*⁸²

Penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan melalui mediasi, yakni penyelesaian yang dilakukan dengan perantara pihak ketiga, yaitu pihak yang dapat memberikan masukan kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi tersebut juga bertujuan untuk mencapai kesepakatan atau perdamaian kedua belah pihak tanpa merugikan salah satu pihak yang bersengketa⁸³, Mediator⁸⁴ tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan

⁸¹ Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan, susanti adi nugroho, proses penyelesaian konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya, kencana, Jakarta, hlm 109

⁸² *Loc.cit*

⁸³ Eli wuria Dewi, *hukum perlindungan konsumen*, graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 139

⁸⁴ Mediator adalah pihak ketiga dalam alternatif penyelesaian sengketa melalui BPSK, dalam proses mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, sara dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi, seperti halnya dalam konsiliasi dalam proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat meminta diperlihatkan alat bukti baik surat dan atas dokumen lain, yang mendukung dari kedua belah pihak, atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa, jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak, Op.cit, hlm 110

cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator⁸⁵ Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di damping 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 konsumen⁸⁶ Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara deskripsi, meliputi tugas sebagai berikut:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- d. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa
- e. Secara aktif memberikan saran dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

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 BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan

⁸⁵ Ibid, hlm 109

⁸⁶ Loc.cit

perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif⁸⁷ sebagaimana telah tercantum di dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 40/PDN/2010 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ini terdapat tiga tahap yakni tahap pra mediasi, mediasi, dan penanganan tindak lanjut⁸⁸:

1. Pendaftaran dan Pencatatan Pengaduan, berkaitan dengan hal ini maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu;
 - a. Konsumen harus menyampaikan pengaduan tersebut langsung ke dinas perdagangan
 - b. Pendaftaran pengaduan yang dilakukan adalah dengan cara mengisi lembar pengaduan konsumen sebagaimana telah tercantumm dalam lampiran Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri ini,
 - c. Petugas mencatat pengaduan yang telah diadukan oleh konsumen ke dalam buku agenda, setelah pengaduan tersebut dilengkapi dengan :
 - 1) Identitas konsumen yang berupa nama, alamat, dan keterangan lain yang sesuai dengan identitas dirinya (sesuai dengan KTP)

⁸⁷ Ibid hlm 111

⁸⁸ Eli wuria dewi, *hukum perlindungan konsumen*, graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 139

- 2) Identitas pelaku usaha yang meliputi nama, alamat, kegiatan usaha, maupun keterangan lain yang berkaitan dengan data dirinya.
 - 3) Nukti pendukung pengaduan yang dapat berupa kuitansi, bon, faktur, maupun produk barang dan/ atau jasa yang diadukan, atau dapat juga berupa sisa produk barang yang belum habis dikonsumsi oleh konsumen.
 - 4) Menceritakan kronologis kejadian yang sesuai fakta yang terjadi
 - 5) Tuntutan yang diminta oleh konsumen berkaitan dengan ganti kerugian yang diderita, kecuali yang berupa ganti kerugian imateriil.
- d. Petugas kemudian akan membuat matrix penyelesain pengaduan konsumen sebagaimana telah tercantum di dalam lampiran II pada surat edaran ini, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan mediator (pihak ketiga) dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi⁸⁹
2. Selanjutnya dalam hal pendaftaran dan pencatatan pengaduan konsumen yang sudah benar dan lengkap, maka mediasi antara kedua pihak yang bersengketa siap dilaksanakan, dan kemudian dinas perdagangan menentukan hari pelaksanaan mediasi.

⁸⁹ Ibid hlm 140

3. Apabila pada kesempatan undangan mediasi yang pertama konsumen tidak hadir (tidak memenuhi undangan) tanpa alasan dan pemberitahuan yang jelas kepada dinas perdagangan, maka dinas tidak akan mengundangkannya kembali, sehingga pengaduan konsumen dinyatakan gugur.
4. Apabila pada kesempatan undangan pertama pelaku usaha yang tidak hadir dengan atau tanpa alasan dan pemberitahuan kepada dinas, maka dinas juga akan mengundang kembali pelaku usaha.
5. Tahapan pra mediasi ini dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak konsumen menandatangani lembar pengaduan konsumen, ketika melakukan pendaftaran pengaduan.

Selanjutnya setelah tahapan pra mediasi terpenuhi oleh para pihak yang bersengketa, maka tahap yang berikutnya adalah tahap mediasi antara pelaku usaha dan konsumen. Seperti halnya tahapan pra mediasi pada tahapan mediasi ini juga terdapat beberapa ketentuan yang telah diatur sebagai berikut⁹⁰:

1. Tahapan mediasi di dalam penyelesaian sengketa konsumen ini dipimpin oleh aparat dinas perdagangan yang berperan sebagai mediator dan dibantu oleh seorang notulis
2. Mediator bertugas menyampaikan tata tertib mediasi yang perlu diperhatikan dan dipatuhi oleh para pihak yang bersengketa selama berlangsungnya proses mediasi berlangsung.
3. Mediator juga menyampaikan prinsip-prinsip mengenai penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen kepada para pihak yang bersengketa
4. Selanjutnya mediator juga bertugas untuk menyampaikan hak dan kewajiban yang dimiliki para pihak sebagaimana telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁹⁰ *Ibid*, hlm 141

5. Mediator juga memberikan kesempatan yang seimbang kepada masing-masing pihak yakni pelaku usaha dan konsumen untuk secara bergantian menyampaikan masalah atau sengketa yang berikutan harapannya yang diinginkan oleh para pihak yang bersengketa.
6. Notulis bertugas untuk melakukan pencatatan selama berlangsungnya mediasi antara pelaku usaha dan konsumen, yang kemudian dituangkan dalam bentuk berita acara mediasi
7. Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi ini mediator sebisa mungkin harus dapat mengarahkan para pihak yang bersengketa tersebut untuk menyelesaikan sengketa mereka secara musyawarah mufakat dan kekeluargaan.
8. Setelah diperolehnya kesepakatan mengenai penyelesaian sengketa oleh para pihak, maka hasil kesepakatan tersebut kemudian dibuat dalam berita acara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana telah tercantum di dalam lampiran III surat edaran ini, dan telah ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, mediator dan juga para saksi.
9. Bilamana pelaku usaha belum dapat menerima tuntutan yang diajukan oleh konsumen, maka mediator akan memberikan kepada pelaku usaha untuk:
 - a) Kesempatan paling lama 5 (lima) hari kerja untuk dapat melengkapi bukti sanggahan terhadap tuntutan yang telah diajukan oleh konsumen, dan
 - b) Mediator akan menetapkan waktu untuk pelaksanaan acara berkaitan dengan mediasi lanjutan.
10. Berkaitan dengan tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa, maka mediator akan memberikan alternatif lain untuk penyelesaian sengketa yang bersangkutan yaitu penyelesaian sengketa Pengadilan Negeri (PN) setempat.
11. Dalam hal telah ditandatangani nya berita acara penyelesaian sengketa konsumen oleh kedua belah pihak yang bersengketa, maka dengan demikian pengaduan konsumen dinyatakan telah selesai.
12. Proses penanganan dalam kaitannya penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi ini, dapat dilakukan paling lambat 12 (dua belas) hari kerja, terhitung sejak pendaftaran dan pencatatan pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dinyatakan sudah benar dan lengkap.⁹¹

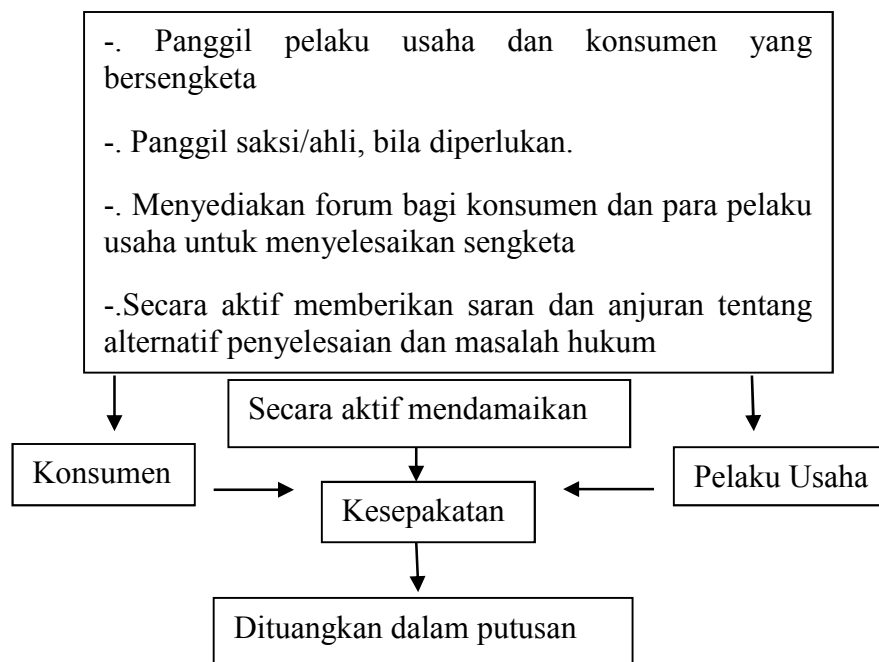
Selanjutnya ketika kedua tahapan yang meliputi pra mediasi dan mediasi telah dijalani, maka langkah atau tahapan yang berikutnya adalah tindak lanjut, yaitu kesepakatan yang telah tercapai diantara para pihak yang bersengketa. Hal ini

⁹¹ *Ibid*, hlm 142

termasuk dalam satu hal yang penting karena merupakan tujuan utama dari dilaksanakannya mediasi yaitu untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen. Hal tersebut dikarenakan pada tahap tindak lanjut ini kedua pihak yang bersengketa terhadap hasil mediasi. Mereka akan menyepakati hasil mediasi atau bahkan tidak menyepakati hasil mediasi. meskipun demikian penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan cara mediasi ini justru menjadi langkah yang dapat dipilih oleh bersengketa, karena dengan cara ini tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan karena sengketa konsumen yang terjadi dapat berakhir dengan kesepakatan damai atau perdamaian⁹²

Skema 1.2

Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi :



Sumber : B. Mulyono, sekilas BPSK dan *Flow Chart prosedurnya*, hlm 7

⁹² *Ibid*, hlm 143

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Arbitrase merupakan upaya penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak, di mana sengketa konsumen yang terjadi akan diselesaikan oleh para pihak yang telah dipilih oleh para pihak yang bersengketa tersebut bersedia untuk tunduk dan menyetujui hal yang nantinya akan diputuskan. Proses penyelesaian dengan arbitrase ditetapkan di dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/Mpp/KEP/12/2001/ tahun 2001. Berkaitan dengan keputusan tersebut, maka Kepmenperindag ini memberikan definisi mengenai arbitrase yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dengan cara arbitrase ini, hampir sama dengan proses penyelesaian penyelesaian sengketa konsumen yang melalui cara konsiliasi, meskipun demikian tetap ada yang menangani sengketa. selain itu jika pada penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi majelis yang menangani perkara bersikap pasif, yang artinya majelis tidak memberikan keputusan kepada para pihak yang bersengketa, maka pada penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui arbitrase ini putusan terhadap sengketa dilakukan oleh majelis yang menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.⁹³

⁹³ *Ibid*, hlm 149

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua⁹⁴ Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian⁹⁵, sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan⁹⁶. pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Dalam hal demikian, maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.⁹⁷ Apabila pelaku usaha dan atau konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya

⁹⁴Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustriaan dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

⁹⁵ Pasal 35 Ayat (3), Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian, antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

⁹⁶ Pasal 34 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/112/2001

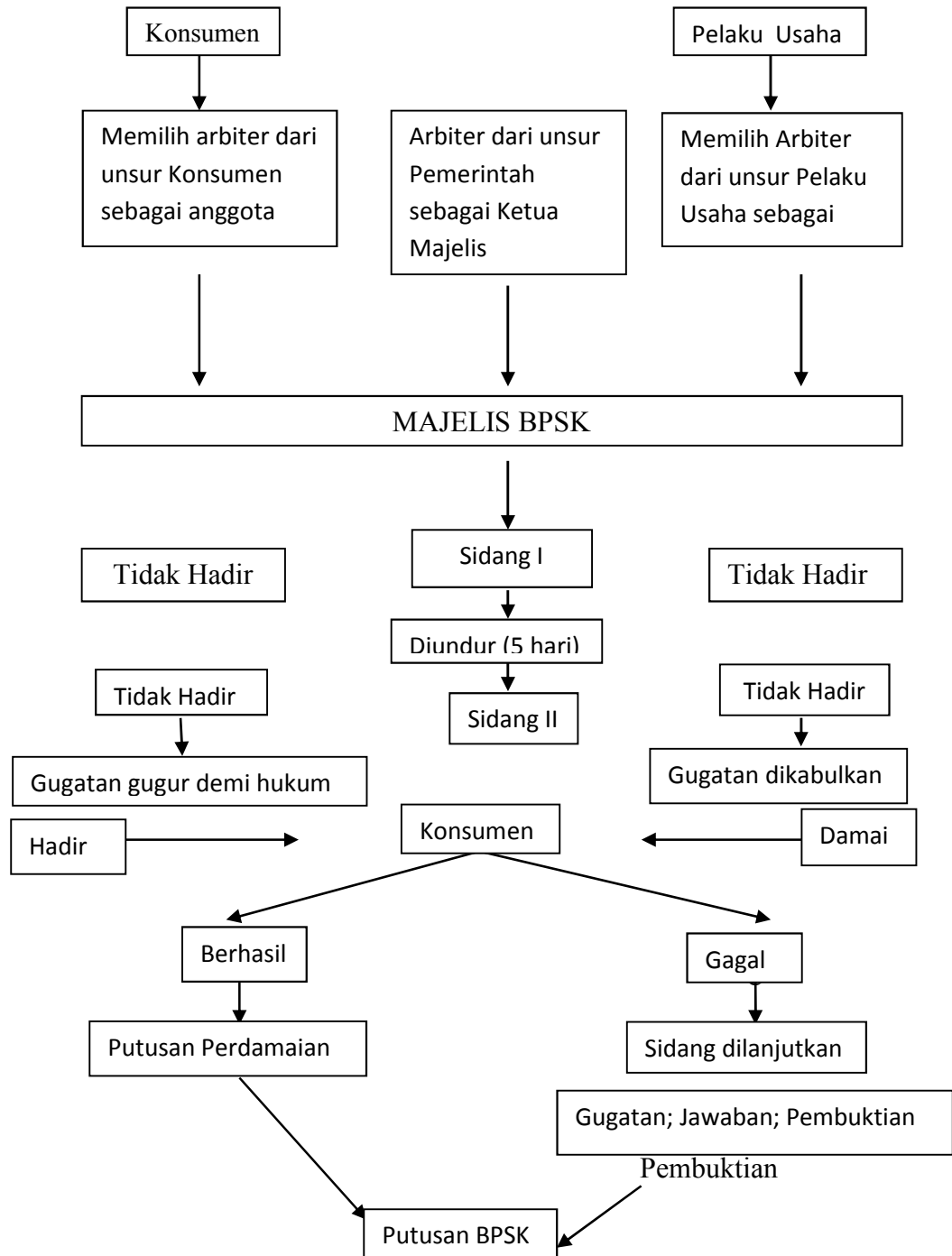
⁹⁷ Pasal 35 Ayat (1) dan (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001

dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha, dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya, jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.⁹⁸

⁹⁸ Pasal 36 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Bandingkan dengan proses acara perdata melalui pengadilan negeri, jika tergugat tidak hadir setelah dipanggil dengan patt sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka dapat dijatuhkan putusan verstek, tanpa hadirnya tergugat. Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 ini tidak diatur kemungkinan bagi pelaku usaha untuk mengajukan bantahan verstek setelah diberitahukan putusan BPSK yang tidak dihadiri.

Skema 1.3 :

Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase:



Sumber : B.Mulyono, hlm 8

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya⁹⁹. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan¹⁰⁰.

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu:

1. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi

Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua pihak yang bersengketa

2. Putusan BPSK dengan cara arbitrase

Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat dukunya perkara dan pertimbangan hukumnya.¹⁰¹

⁹⁹ Susanti adi nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, kencana, Jakarta, 2010, hlm 117

¹⁰⁰ *Ibid*, hlm 118

¹⁰¹ Aman sinaga Makalah “*peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya Perlindungan Konsumen.*” Tahun 2004, hlm 6

Penyelesaian sengketa konsumen dilaksanakan atau dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, dimana perjanjian tersebut ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, serta dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK (SKNo.350/MPP/Kep/12/2000 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ BPSK). Selanjutnya putusan atas sengketa konsumen yang dikeluarkan oleh BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Berkaitan dengan hal gugatan yang dikabulkan oleh majelis BPSK, harus dilakukan oleh pelaku usaha adalah berupa pemenuhan ganti-rugi dan/atau sanksi administratif paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah), hal tersebut sebagaimana telah diatur dan di jelaskan dalam pasal 40 SK Bo.350/MPP/Kep/12/2000 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁰²

¹⁰² Eli wuria dewi, *hukum perlindungan konsumen*, graha ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 119

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah batasan perumusan permasalahan yang dibahas, yaitu bagaimana perlindungan hukum konsumen atas disparitas putusan majelis BPSK kota medan terhadap konsumen, dan bagaimana upaya hukum BPSK terhadap pelaku usaha yang tidak melaksanakan putusan majelis BPSK kota medan.

B. Jenis Penelitian

Dalam kajian penelitian ini lebih bersifat yuridis normatif ,karena penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran data secara jelas dan sistematis¹⁰³ . Tentang Disparitas putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap sengketa konsumen dan pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan (studi putusan BPSK kota Medan).

C. Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan jalan membaca, mengkaji, memperlajari bahan-bahan referensi yang berkaitan dengan materi.

¹⁰³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* , Jakarta: UI Pres, 1986. Hal 10

D. Sumber Data

Dalam suatu penelitian terdapat dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder :

1. Sumber Data Primer

Berupa data yang dapat memberikan informasi secara langsung mengenai segala hal yang berkaitan dengan obyek penelitian, seperti putusan-putusan dari Majelis BPSK¹⁰⁴.

2. Sumber Data Sekunder

Bahan hukum sekunder¹⁰⁵ dalam penelitian sebagai bahan pendukung dalam penelitian. Bahan hukum sekunder berasal dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku teks yang terkait, makalah, brosur-brosur, internet, dan lain-lain. Seperti buku-buku tentang perlindungan konsumen, UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, baik makalah, brosur, dan internet mengenai perlindungan konsumen dan pelaku usaha.

3. Sumber Data Tersier

Sumber Data Tersier adalah bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan sekunder yaitu kamus, majalah, internet, serta yang berkaitan dengan perumusan masalah dalam tulisan ini. Seperti

¹⁰⁴ Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resin atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim(Prof.Marzuki Peter, *Penelitian hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2005, hlm 141)

¹⁰⁵ Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan(ibid)

gabungan dari ke dua sumber data tersebut, tetapi lebih dominan terhadap pembahasan apa yang ingin dikaji sesuai dengan rumusan masalah yang dimuat dan berkaitan dengan perlindungan konsumen.

E. Metode Analisa Data

Data yang diambil dari studi kepustakaan disusun secara sistematis kemudian diseleksi untuk diklasifikasi menurut kualitas kebenarannya dengan menganalisis secara normatif guna menemukan jawaban permasalahan penelitian. Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dianalisis dan dihubungkan dengan teori-teori yang didapat dari studi kepustakaan sehingga dapat memberikan uraian bersifat deskriptif kualitatif, kemudian dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dan diberikan saran.