

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan lembaga pembiayaan sudah sangat berkembang dewasa ini. Kemudahan akses kepada lembaga pembiayaan ini didorong oleh konsumsi masyarakat yang juga semakin naik dari tahun ke tahun. Konsumsi masyarakat ini juga termasuk kendaraan bermotor yang mendorong produktivitasnya. Pembelian kendaraan bermotor secara kontan menjadi tidak efisien bagi masyarakat yang belum memiliki uang sejumlah harga kontan kendaraan tersebut, sehingga hal tersebut mendorong munculnya lembaga pembiayaan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Munculnya lembaga pembiayaan dianggap lebih fleksibel dibandingkan dengan bank, hal ini disebabkan keterbatasan jangkauan penyebaran kredit oleh bank, keterbatasan sumber dana dan keterbatasan-keterbatasan lain yang mengakibatkan bank kurang fleksibel dalam menjalankan fungsinya. Lembaga pembiayaan merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal. Lembaga pembiayaan di Indonesia umumnya melakukan kegiatan usaha pembiayaan dibidang sewa guna usaha (*leasing*, pembiayaan konsumen (*consumer finance*), anjak piutang (*factoring*) dan/atau usaha kartu kredit (*credit card*).

Lembaga pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*) menyediakan dana atau modal untuk suatu keperluan dan melakukan kegiatan atau aktivitas dengan cara membiayai pada pihak-pihak atau sektor yang membutuhkan. Umumnya di

Indonesia lembaga pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*) dilakukan dalam pembelian kendaraan bermotor seperti mobil dan motor.

Suatu pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*) dilakukan oleh kreditur dengan debitur yang diawali dengan perjanjian sewa guna usaha (*leasing*). Dasar hukum perjanjian sewa guna usaha (*leasing*) berasal dari kebebasan berkontrak yang termuat di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Adanya kebebasan berkontrak ini terjadi karena adanya perjanjian antara pihak perusahaan pembiayaan sebagai kreditur dan pihak konsumen sebagai debitur yang akan dibiayaan merupakan perwujudan kehendak bebas dari kedua belah pihak. Perjanjian sewa guna usaha juga tunduk pada Pasal 1754 KUH Perdata, perjanjian pinjam habis yakni kondisi sejumlah uang dipinjamkan oleh pemberi pinjaman (perusahaan pembiayaan) yang berkedudukan sebagai kreditur, sedangkan peminjam adalah konsumen yang berkedudukan sebagai debitur. Karena barang habis pakai itu uang, maka menurut ketentuan Pasal 1765 KUH Perdata, pihak-pihak (kreditur dan debitur) boleh memperjanjikan pengambilan uang pokok ditambah bunga.

Setiap pihak dalam perjanjian pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*) baik kreditur maupun debitur memiliki tanggung jawab hukum yang harus dilakukan dan diwujudkan dalam prestasi. Para pihak wajib melakukan wanprestasi dan dilarang melakukan cidera jani/wanprestasi. Pasal 1365 KUH Perdata mengatur setiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.

Ganti kerugian menurut hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum.<sup>1</sup> Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian kerennannya.<sup>2</sup>

Pasal 1239 dan 1243 KUH Perdata memperinci kerugian yang harus diganti dalam 3 komponen, yaitu :<sup>3</sup>

1. Biaya;
2. Rugi;
3. Bunga.

Biaya adalah setiap uang yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan berkurangnya nilai kekayaan kreditor akibat dari adanya tindakan wanprestasi. Adapun bunga adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh salah satu pihak karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak lain.<sup>4</sup>

Pembiayaan sewa guna usaha selama perjalanannya tidak selalu berjalan mulus. Tentu kerap dijumpai adanya wanprestasi dan sengketa baik oleh kreditur dengan debitur maupun antara konsumen dengan perusahaan pembiayaan selaku pelaku

---

<sup>1</sup> M. A. Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta : Pradnya Paramita, 1979), hlm 11

<sup>2</sup> Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm 223

<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm 224

usaha. Sengketa dibidang pembiayaan ini kerap juga dimaknai sebagai sengketa konsumen sehingga banyak dibawa dan diajukan penyelesaiannya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, disatu sisi hubungan antara konsumen dan pelaku usaha juga merupakan perjanjian utang piutang yang mendudukan pihak konsumen sebagai debitur dan pelaku usaha (perusahaan pembiayaan) sebagai kreditur.

Pada awalnya Termohon atau Penggugat dalam pemeriksaan BPSK dalam perkara No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mdn merupakan konsumen dan memiliki hubungan hukum utang piutang dengan PT. MNC Finance perihal pembiayaan kendaraan bermotor (mobil) yang tercantum dalam Perjanjian Pembiayaan Induk No. 05318240100206 tertanggal 31 Oktober 2018 dengan pokok pembiayaan sebesar Rp. 204.985.000,- (dua ratus empat juta sembilan ratus delapan puluh lima ribu rupiah) dengan tenor 48 bulan serta angsuran perbulannya Rp. 6.150.000,- (enam juta seratus lima puluh ribu rupiah) yang dibayarkan setiap tanggal 31 setiap bulannya.

Seiring dengan pembiayaan dan pembayaran tiap bulannya, debitur sering terlambat melakukan pembayaran angsuran tiap bulannya yang membuat timbulnya denda yang menjadi kewajiban debitur sebesar Rp. 24.673.000,- (dua puluh empat juta enam ratus tujuh puluh tiga ribu rupiah). Akan tetapi, debitur dalam perkara ini keberatan dengan besaran jumlah denda tersebut dan membawa perkara ini ke BPSK. Oleh BPSK perkara tersebut diperiksa secara arbitrase yang menghasilkan Putusan No. 076/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn yang pada pokoknya

1. Mengabulkan gugatan konsumen;

2. Mewajibkan konsumen untuk membayar denda keterlambatan kepada pelaku usaha sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) seketika dan sekaligus;
3. Mewajibkan pelaku usaha untuk menyerahkan BPKB atas 1 (satu) unit mobil dengan Nomor Polisi BK 1319 QT kepada konsumen.

Atas Putusan Arbitrase BPSK tersebut pelaku usaha (PT. MNC Finance) keberatan dan mengajukan pembatalan Putusan BPSK ke Pengadilan Negeri Medan dengan alasan yang pada pokoknya BPSK tidak berwenang mengadili perkara tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “Analisis Hukum Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang (Studi Putusan NO. 90/PDT.SUS-BPSK/2023/PN.MDN)”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimanakah Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang?
2. Bagaimana Kewenangan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Utang Piutang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang
2. Untuk mengetahui Kewenangan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Utang Piutang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang karya ilmiah serta diharapkan dapat melengkapi dan mengembangkan perbendaharaan ilmu hukum perdata pada umumnya, serta di bidang hukum pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*) pada khususnya. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam bentuk tindakan yang diambil kreditur terhadap debitur yang terikat dalam perjanjian pembiayaan sewa guna usaha (*leasing*).

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian dengan permasalahan tentang penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian utang piutang dapat bermanfaat terutama bagi pembaca untuk dijadikan sebagai informasi masalah hukum pembiayaan serta dapat digunakan sebagai wawasan, pandangan pada kreditur dan debitur khususnya. Sehingga secara sosial penelitian ini dapat memberikan pandangan terhadap masyarakat hati-hati terhadap resiko yang dihadapi dalam perjanjian sewa guna usaha (*leasing*).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Secara yuridis, perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>5</sup> Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Posisi konsumen yang lemah dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen menyebabkan konsumen harus dilindungi oleh hukum. Hal ini disebabkan salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu mendapat perhatian khususnya di era globalisasi saat ini. Banyak bermunculan berbagai macam produk/jasa yang dipasarkan kepada konsumen tanah air, jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang atau jasa yang dikonsumsinya.<sup>6</sup> Pada

---

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

<sup>6</sup> Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Visimedia, 2008), hal 1

hakikatnya hukum perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan bagian dari hukum konsumen.

Mengenai pengertian hukum perlindungan konsumen juga ada dikemukakan oleh para ahli, yaitu :

- a) Az Nasution mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.<sup>7</sup>
- b) Mochtar Kusumaatmadja mengemukakan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>8</sup>

Hukum konsumen pada dasarnya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan

---

<sup>7</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2014), hal 12

<sup>8</sup> Mochtar Kusumatmaja & B. Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Bandung : Alumni, 2009), hal 16-17

konsumen mengkaji hak yang sama yakni kepentingan hukum atau hak-hak konsumen.<sup>9</sup>

Dari beberapa pengertian hukum perlindungan konsumen yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan kesatuan kaidah dan asas-asas yang mengatur serta melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen yang cenderung memiliki posisi tawar yang tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Menurut *Bussiness English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.<sup>10</sup> Sementara *black's law dictionary* mendefinisikan *a statute that safe guards consumers in the use good and services*.<sup>11</sup> Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya terhadap permasalahan-permasalahan yang merugikan konsumen itu sendiri.

Adanya undang-undang perlindungan konsumen menjadi penyeimbang posisi konsumen dan pelaku usaha. Para pihak baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki hak dan posisi berimbang dan mereka pun dapat menggugat atau menuntut jika hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Dari latar belakang dan definisi tersebut muncul sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen berupa :<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibid*

<sup>10</sup> Peter Colin, *Bussiness English Dictionary*, (London : Linguaphone, 2006) hal 61

<sup>11</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Eight Edition St. Paul Minnesota, 2004, hal 335

<sup>12</sup> Happy Susanto, *Op.Cit*, hal 4-5

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Konsumen mempunyai hak?
- c. Pelaku usaha mempunyai hak;
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen yang berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e. Perlindungan konsumen pada iklim bisnis yang sehat;
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
- g. Pemerintah perlu berperan aktif;
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta;
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang;
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.

Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa dalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif.<sup>13</sup> Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa, sedangkan perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku usaha agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di pengadilan.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang berawal dari tahap kegiatan mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian

---

<sup>13</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2001), hal 21

barang dan/atau jasa tersebut. Secara umum perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek yaitu :<sup>14</sup>

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Menurut peneliti, perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dan kepentingan hukum konsumen dalam hubungan hukum antara konsumen dan produsen khususnya posisi produsen yang dominan serta lemahnya posisi tawar konsumen.

## **2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen**

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan optimisme. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya barang atau jasa yang merupakan hubungan hukum perdata. Hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati rancangan undang-undang tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999 dengan diundangkannya masalah

---

<sup>14</sup> Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 19930, hal 152

perlindungan konsumen dimungkinkannya dilakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum dibadan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang ada ditanah air.

Adapun dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam peraturan perundangan-undangan sebagai berikut :<sup>15</sup>

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
3. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan
4. Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan secretariat Badan Penyelesaian sengketa konsumen

---

<sup>15</sup> Happy Susanto, *Op.Cit*, hal 18-21

7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makasar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan kota Medan.
9. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/KEP/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/Kep/10/2001 tentang pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
10. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/KEP/4/2002 tanggal Tanggal 30 April 2002 tentang pembentukan tim penyeleksi calon anggota perlindungan konsumen. 10. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 Tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

### **3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

#### **a. Asas Perlindungan Hukum**

Berbicara mengenai asas hukum, harus diketahui bahwa asas hukum yang melahirkan norma hukum, dan norma hukum yang melahirkan aturan hukum. Dari satu asas hukum dapat melahirkan lebih dari satu norma hukum hingga tak terhingga norma hukum, dan dari satu norma hukum dapat melahirkan lebih dari satu aturan hukum hingga tak terhingga aturan hukum.

Asas hukum mengandung nilai-nilai etis yang berfungsi menghilangkan dan menetralkan kemungkinan terjadinya suatu konflik dalam tatanan sistem hukum yang berlaku. Oleh karena asas hukum merupakan ratio-logis dari peraturan hukum, asas hukum tetap saja ada dan akan terus mampu melahirkan peraturan hukum secara berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan. Asas-asas hukum mengandung nilai-nilai dan tuntutan estetis. Hukum sebagai suatu sistem tidak menghendaki adanya suatu konflik dalam sistem hukum itu, maka asas-asas hukumlah berfungsi untuk menyelesaikan konflik itu.<sup>16</sup>

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, terdapat beberapa asas yang menjadi pedoman bagi UUPK. Asas-asas ini dirumuskan dalam Pasal 2 UUPK yang isinya “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

---

<sup>16</sup> Abdullah Marlang, Irwansyah dan Kaisaruddin Kamaruddin, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Makassar : A.S. Center, 2009), hal 35

Kemudian dalam penjelasannya ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :<sup>17</sup>

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan ;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengaju pada filosofis

---

<sup>17</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.<sup>18</sup> Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:<sup>19</sup>

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

#### **b. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Perlindungan hukum diperlukan bagi konsumen karena pada umumnya kedudukan konsumen berada pada kondisi yang lemah, baik karena pengetahuan mengenai hukum maupun kemampuan daya tawar dari pengusaha. Menurut Pasal 3

---

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hal 26

<sup>19</sup> *Ibid*

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 tujuan Perlindungan Konsumen yaitu :<sup>20</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Beberapa asas dan tujuan dari adanya perlindungan konsumen tersebut jelas menunjukkan membawa misi yang sangat besar yaitu untuk mewujudkan kesetaraan, kemuliaan serta kemakmuran dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang

---

<sup>20</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

terbebas dari beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaku usaha dan konsumen akibat barang dan jasa yang diedarkan dan/atau diperdagangkannya.

Adanya peraturan ini tentunya masyarakat sangat berharap agar baik pelaku usaha maupun konsumen saling menghargai dan menyadari akan hak dan kewajiban mereka, sehingga keduanya tidak akan ada yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak. Hal tersebut tentunya berhubungan dengan dibutuhkanannya kesadaran dan kehati-hatian seseorang konsumen dalam mengkonsumsi atau memilih barang dan/atau jasa yang diedarkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dengan demikian konsumen telah mampu menyelamatkan atau bahkan melindungi diri sendiri atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang mungkin terjadi.<sup>21</sup>

Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab negara untuk mewujudkan tujuan dari perlindungan konsumen yang dilakukan melalui upaya-upaya sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat;
- c. Meningkatnya kwaliltas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.

---

<sup>21</sup> Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2001), hal 24

<sup>22</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Yogyakarta : Nusa Media, 2010), hal 26

Tujuan dari penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menjakankan kegiatan usaha dengan adanya rasa tanggung jawab.

#### **4. Para Pihak dalam Perlindungan Konsumen**

Dalam ranah hukum perlindungan konsumen terdapat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, antara lain :

##### **a. Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>23</sup> Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.<sup>24</sup>

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan kata lain maka konsumen adalah merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa. Para ahli hukum memberikan batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang

---

<sup>23</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indoensia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011) hal 35

<sup>24</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2009), hal 22

mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk suatu kegunaan. Konsumen adalah pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya. Dan setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.<sup>25</sup>

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.<sup>26</sup>

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius sebagaimana dikutip Shidarta menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu,

---

<sup>25</sup> Sri Redjeki, *Hukum Ekonomi*, (Bandung : Mandar Maju, 2000) hal 80

<sup>26</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010) hal 17

sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.<sup>27</sup>

Namun dalam pengertian di masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha. Pengertian masyarakat ini tidaklah salah sebab secara yuridis dalam KUHPerdara terdapat subyek- subyek hukum dalam hukum perikatan yang bernama pembeli, penyewa, peminjam-pakai dan sebagainya.<sup>28</sup>

Konsumen dibagi menjadi 2 jenis yaitu :<sup>29</sup>

a. Konsumen Antara

Konsumen Antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk di perdagangkan (tujuan komersial).<sup>30</sup> Contoh Konsumen Antara : Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. 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

---

<sup>27</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, (Jakarta : Grasindo, 2004), hal 5

<sup>28</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum* (Jakarta : Sinar Harapan, 1995), hal 68

<sup>29</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang : Sinar Grafika, 2008), hal 15

<sup>30</sup> *Ibid*, hal 16

publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang.

b. Konsumen akhir

Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>31</sup>

Contoh Konsumen Akhir :

Konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen.<sup>32</sup> Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.<sup>33</sup>

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah :<sup>34</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>31</sup> *Ibid*

<sup>32</sup> Ahmadi Miru, *Op. cit.*, hal 21

<sup>33</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana, 2011), hal 61-62

<sup>34</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
  3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
  5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
  6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
  7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya
- Kewajiban-kewajiban konsumen dijelaskan yaitu untuk membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau demi keselamatan serta membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar. Dan kewajiban konsumen ini dipertegas dan diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi :<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).<sup>36</sup>

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen

---

<sup>36</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hal 39

secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.<sup>37</sup>

#### **b. Pelaku usaha**

Produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, yang artinya adalah penghasil. Menurut Ace Partadireja produsen adalah orang atau sekelompok orang, badan hukum dan perusahaan yang memproduksi melakukan segala kegiatan untuk menciptakan atau menambah daya guna atas suatu benda, atas segala yang ditujukan untuk memuaskan barang lain melalui pertukaran.<sup>38</sup>

Secara yuridis pengertian produsen disebut dengan pelaku usaha, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap perseorangan 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>39</sup>

Pengertian pelaku usaha sebagaimana diuraikan di atas mengandung arti cukup luas. Pengertian luas tersebut memudahkan konsumen dalam menuntut ganti kerugian. Subekti dalam hal ini memberikan pendapatnya, yakni kerugian yang

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hal 47

<sup>38</sup> Ace Partadireja, *Pengantar Ekonomika*, (Yogyakarta : BPFE, 1990), hal 21

<sup>39</sup> Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

dimintakan pengantian tidak hanya berupa biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa harta benda si berpiutang tetapi juga yang berupa kehilangan keuntungan yaitu keuntungan yang akan didapat seandainya si berhutang tidak wanprestasi.<sup>40</sup>

Prinsip yang senantiasa dipegang oleh para pelaku usaha adalah mencari kerugian seminimal mungkin dan mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin tentunya prinsip ini merugikan konsumen. Oleh karena itu untuk mengantisipasi hal tersebut konsumen harus mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi akan hak-haknya, dengan demikian konsumen dapat menjadi sarana kontrol bagi para pelaku usaha untuk menciptakan iklim usaha yang sehat.

Agar tercipta kenyamanan dalam berusaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, para pelaku usaha juga diberikan hak-hak dalam menjalankan kegiatan usahanya. Aturan mengenai hak-hak tersebut diatur Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi:<sup>41</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

---

<sup>40</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999), hal 90

<sup>41</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak 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 lainnya.

Hak pelaku usaha sebagai mana dimaksud pada huruf a tersebut adalah menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih apabila kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya. Menyangkut hak pelaku usaha pada huruf b, c, dan d merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut perlindungan konsumen diharapkan tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha.<sup>42</sup>

Sebagaimana halnya dengan konsumen yang memiliki hak dan kewajiban yang senantiasa berjalan dengan beriringan dan saling melekat, demikian pula dengan pelaku usaha yang memiliki kewajiban sebagaimana Pasal 7 Undang- Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>43</sup>

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

---

<sup>42</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hal 5

<sup>43</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan 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 diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi dan/atau ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur Pasal 1388 KUH Perdata. Adanya ketentuan tersebut diharapkan konsumen tidak menjadi pihak yang terus dirugikan akibat dari ulah pelaku usaha yang tidak baik dan bertanggung jawab.

Secara praktis konsumen memang berada pada posisi yang “kurang diuntungkan” dibandingkan dengan posisi pelaku usaha sebab keterlibatan konsumen dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diedarkan sangat bergantung pada

pelaku usaha.<sup>44</sup> Ketersediaan lahan parkir misalnya, setiap konsumen pengguna jasa parkir tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui klausula baku yang tertulis dalam karcis parkir dan apabila tidak menyetujuinya secara otomatis konsumen tidak akan mendapat akses untuk memarkirkan kendaranya. Untuk keperluan seperti inilah undang-undang memberikan aturan yang tegas mengenai hal-hal yang dilarang oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang diedarkan.

Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur larangan tersebut meliputi kegiatan :<sup>45</sup>

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

---

<sup>44</sup> Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hal 31

<sup>45</sup> Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

- 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - 6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/jasa tersebut;
  - 7) Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
  - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagai mana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
  - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, atauran pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
- b. Larangan mengenai produk itu sendiri, tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
- c. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan/atau tidak akurat yang menyesatkan konsumen. Menurut Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan konsumen larangan yang tercantum Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini apabila dilanggar oleh para pelaku usaha tidak saja dapat dituntut wanprestasi tetapi lebih dari itu bahkan dapat dituntut atas dasar

perbuatan melawan hukum, atau bahkan dituntut pidana oleh aparat yang berwenang, misalkan atas dasar penipuan.<sup>46</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah suatu badan non struktural yang bersifat represif yang mempunyai fungsi untuk menyelesaikan perkara sengketa konsumen dan mengawasi klausula baku yang dilakukan oleh para pelaku usaha dalam bentuk dokumen, arsip atau dalam bentuk apapun yang sifatnya dapat merugikan konsumen yang berkedudukan di seluruh kabupaten dan kota.<sup>47</sup> Dimana di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (e) yang bunyinya hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut. Pasal 52 huruf (a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Kebanyakan masyarakat awam yang sedang terlibat kasus atau perkara perdata tidak mengerti apa fungsi BPSK tersebut kebanyakan dari mereka selalu takut akan peraturan, padahal di dalam undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang telah disebutkan di atas tentang pasal 4 huruf (e).<sup>48</sup>

Kewenangan BPSK sebagaimana dalam Pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan penyelesaian sengketa

---

<sup>46</sup> Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hal 76

<sup>47</sup> Yatini dan Wahyuni Safitri, *Penyelesaian Sengketa Konsumen di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Samarinda*, (Samarinda : Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam, 2017), hal 63

<sup>48</sup> Rhenald Kasali, *Manajemen Periklanan dan Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Utama Grafiti, 1993), hal 60

konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Konsumen mempunyai hak untuk menyelesaikan masalah atau perkara yang sedang dihadapi oleh konsumen yaitu hak untuk mendapatkan advokasi atau perlindungan. Jadi disarankan kepada masyarakat atau konsumen apabila mempunyai masalah perdata lekaslah mengadu ke badan penyelesaian sengketa konsumen. Jangan terpaku kepada peraturan yang sudah dibuat oleh para pelaku usaha karena belum tentu peraturan yang di buat oleh para pelaku usaha itu sesuai dengan aturan undang-undang yang ada. Yang telah disebutkan diatas tentang klausula baku itu adalah perbuatan yang sudah melanggar aturan undang-undang.<sup>49</sup>

Adapun peraturan yang harus di patuhi oleh para pelaku usaha jasa keuangan yaitu peraturan otoritas jasa keuangan nomor 1 /POJK.07/2013 Pasal 35 ayat 1 pelaku usaha jasa keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Yang artinya apabila konsumen mengadu permasalahannya ke badan penyelesaian sengketa konsumen, wajib bagi para pelaku usaha untuk kooperatif dalam menindaklanjuti permasalahan yang di adukan oleh pihak pengadu atau konsumen. Dan apabila apabila permasalahan atau perkara yang diselesaikan tidak kunjung selesai atau tidak ada titik temu dan tidak ada kesepakatan antara kedua belah pihak maka perkara tersebut dapat dilanjutkan oleh pihak pengadu atau konsumen ke

---

<sup>49</sup> *Ibid*

pengadilan dan dapat pula melakukan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Maksud dari penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. KEPMENPERINDAG No : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK (Badan penyelesaian sengketa konsumen) Pasal 15 ayat 1 menyatakan setiap konsumen yang di rugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Konsumen apabila melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui BPSK maka harus didasari bukti berupa dokumen, bon, faktur, foto dan lain lain yang bisa di jadikan barang bukti serta data diri pengadu yang lengkap.<sup>50</sup>

Menurut Pasal 1 angka (11) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 52 UUPK jo. SK. Memperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK) adalah.<sup>51</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

---

<sup>50</sup> Pasal 15 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>51</sup> Pasal 52 UUPK SK. MEMPERINDAG no. 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK

- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen(UUPK);
- e. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Melakukan pemanggilan pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen(UUPK)
- i. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir G dan H yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen(UUPK).

Dalam menjalankan tugasnya tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) dapat bertindak proaktif dalam menegakkan norma-norma perlindungan konsumen, baik dengan cara-cara persuasif maupun dengan cara-cara

represif untuk menguji kepatuhan pelaku usaha terhadap norma-norma perlindungan konsumen.<sup>52</sup>

## **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Penyelesaian sengketa adalah segala bentuk upaya yang dilakukan para pihak yang bersengketa dalam hal ini dapat terdiri 2 (dua) orang atau lebih untuk mendapatkan pemecahan dari masalah yang dihadapi oleh para pihak yang bersengketa tersebut.<sup>53</sup> Ini dilakukan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh hak-hak dan/atau kewajiban yang seharusnya mereka peroleh sebelum terjadinya sengketa dalam hal ini diperoleh apabila para pihak menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan kesepakatan yang dibuat bersama sebelumnya sehingga tidak terjadi sengketa. Dalam hal terjadi konflik baru akan berubah menjadi sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas atau keprihatinannya, baik secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian atau kepada pihak lain.<sup>54</sup>

Keterbatasan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang tidak lepas dari kekurangan, keburukan, dan sebagainya membuat manusia terkadang melakukan kelalaian atau kesalahan baik disengaja atau tidak sengaja dilakukan terhadap perjanjian yang telah disepakati sebelumnya yang akhirnya menyebabkan kerugian bagi pihak lain, hal ini yang kemudian coba diselesaikan sehingga para pihak terkait dapat mendapatkan keadilan, dalam hal penyelesaian sengketa ini pun para pihak

---

<sup>52</sup> Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010), hal 74-75

<sup>53</sup> Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hal 1-3

<sup>54</sup> *Ibid*

diberikan kebebasan untuk menentukan cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan, tentunya dengan ketentuan bahwa cara tersebut telah disetujui oleh para pihak yang bersengketa dan tidak melanggar ketentuan undang-undang, maka dari itu penyelesaian sengketa sendiri memiliki beberapa bentuk yaitu: <sup>55</sup>

a) Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (Litigasi)

Litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah salah satu opsi yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam mencari keadilan atau juga mendapatkan hak dan kewajiban yang semestinya mereka dapatkan, badan peradilan merupakan salah satu bentuk dari perlindungan yang dilakukan negara terhadap masyarakatnya apabila terdapat kerugian atau pelanggaran hukum yang terjadi. Untuk itu negara menyerahkan kekuasaan kehakiman yang berbentuk badan peradilan dengan para pelaksananya, yaitu hakim.

Berbeda dengan penyelesaian sengketa alternatif (Non Litigasi) penyelesaian sengketa ini lebih memakan waktu yang banyak dikarenakan dalam prosesnya para pihak yang bersengketa masing-masing akan diberikan kesempatan untuk melakukan pembuktian baik itu pembuktian telah terjadinya suatu pelanggaran hukum atau pembuktian sebaliknya, dalam peradilan ini para pihak akan berhadapan satu sama lain, saling beradu bukti, saksi, dan argumen demi mendapatkan atau mempertahankan hak dan kewajiban mereka masing-masing, karena pada dasarnya

---

<sup>55</sup> Dedi Harianto, *Op. Cit*, hal 82-85

penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.<sup>56</sup>

b) Penyelesaian Sengketa Alternatif (Non Litigasi)

Upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak, para pihak yang bersengketa dapat memilih sendiri bagaimana cara penyelesaian sengketa akan dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang telah para pihak sepakati, bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>57</sup>

Penyelesaian Sengketa Alternatif dapat menjadi pilihan yang sangat baik bagi para pihak yang memiliki sengketa namun tidak mau atau tidak bisa mengeluarkan biaya terlalu besar untuk menyelesaikan sengketa mereka, selain itu juga menjadi pilihan yang sangat cocok apabila para pihak menginginkan kerahasiaan yang terjamin selama proses penyelesaian sengketa melalui non litigasi, tentunya penyelesaian sengketa ini juga tidak memakan waktu yang lama bahkan relatif singkat. Terlebih hasil putusan dalam penyelesaian sengketa ini memiliki *win-win solution*.<sup>58</sup> Penyelesaian sengketa alternatif sendiri dibagi beberapa yaitu:

a. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar peradilan yang kurang lebih hampir sama dengan negosiasi. Bedanya adalah terdapat pihak ketiga yang netral

---

<sup>56</sup> Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2012) hal 35

<sup>57</sup> Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012), hal 8

<sup>58</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset), hal 9

dan berfungsi sebagai penengah atau memfasilitasi mediasi tersebut yang biasa disebut mediator. Pihak ketiga tersebut hanya boleh memberikan saran-saran yang bersifat sugestif, karena pada dasarnya yang memutuskan untuk mengakhiri sengketa adalah para pihak. Pihak ketiga tersebut juga harus netral sehingga dapat memberikan saran-saran yang objektif dan tidak terkesan memihak salah satu pihak.<sup>59</sup>

b. Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukankompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan. Dengan cara kompromi tersebut diharapkan akan tercipta win-win solution dan akan mengakhiri sengketa tersebut secara baik. Pihak yang melakukan negosiasi disebut negosiator, sebagai seorang yang dianggap bisa melakukan negosiasi. Seorang negosiator harus mempunyai keahlian dalam menegosiasi hal yang disengketakan antara kedua pihak.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> *Ibid*, hal 10

<sup>60</sup> *ibid*

c. Arbitrase

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang memberikan pengertian mengenai Arbitrase yaitu:<sup>61</sup>

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”. Sebagai salah satu cara penyelesaian di luar peradilan, arbitrase dijalankan atas dasar kehendak sendiri dari para pihak yang bersengketa dalam bentuk perjanjian arbitrase, sedangkan pengertian perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase yang dibuat para pihak setelah sengketa, yang kemudian perjanjian arbitrase disebut sebagai perjanjian yang lahir dari perjanjian jika kita menghubungkannya dengan ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata yang telah menentukan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan oleh perjanjian”.

Apabila para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, maka persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Dalam hal ini para pihak tidak dapat menandatangani perjanjian tertulis tersebut, maka perjanjian tersebut harus dibuat dalam bentuk akta notaris, jika para pihak telah membuat perjanjian

---

<sup>61</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Nomor 138 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3872 Tahun 1999

arbitrase, maka Pengadilan Negeri tidak memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terkait dalam perjanjian arbitrase dan para pihak yang bersengketa tidak lagi berhak untuk mengajukan penyelesaian sengketanya atau beda pendapat yang termuat dalam perjanjiannya ke Pengadilan Negeri. Pengadilan Negeri wajib untuk menolak dan tidak ikut campur tangan dalam suatu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase.

### **3. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Putusnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dijatuhkan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, sejak gugatan diterima di sekretariat BPSK (Pasal 55 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Pasal 38 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), isi putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3) UUPK). Kata final tersebut menurut penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa tidak ada upaya hukum banding dan kasasi atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Isi putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam hal permohonan penyelesaian sengketa konsumen dikabulkan, yang antara lain berupa penjatuhan sanksi administratif maksimal Rp. 200.000.00,- (dua ratus juta rupiah) (Pasal 60 ayat (2) UUPK Jo. Pasal 37 ayat (5) SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001).<sup>19</sup> Isi putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak berupa penjatuhan sanksi administratif, dan merupakan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, telah dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku

usaha, maka perjanjian tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang di tandatangi oleh Ketua dan anggota Majelis. (Pasal 37 ayat (1) dan ayat (2) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Dalam hal ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk putusan Majelis BPSK, yang di tanda tangai oleh ketua dan anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dimana di dalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif. (Pasal 37 ayat (4) dan ayat (5) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).<sup>21</sup>

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian :<sup>62</sup>

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  - a. Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen, dan pelaku usaha/produsen; dan
  - b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan menggunakan mekanisme alternatif dispute resolution, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi kerugian, dan/atau

---

<sup>62</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821

mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikehendaki Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), memang merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak yang sedang bersengketa.<sup>63</sup>

Proses dikeluarkannya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan tahapan :<sup>64</sup>

- a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat;
- b. Apabila telah dilakukan dengan sungguh-sungguh, ternyata tidak terbanyak. (Pasal 39 ayat (4) dan ayat (5) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu :<sup>65</sup>

- a) Perdamaian;
- b) Gugatan ditolak;
- c) Gugatan dikabulkan;

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar keputusannya ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yang dapat berupa :<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> Gatot Supramono, *Op. Cit*, hal 74

<sup>64</sup> Hermansyah, *Op. Cit*, hal 83

<sup>65</sup> *Ibid*

<sup>66</sup> *Ibid*, hal 47

- 1) Ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dapat berupa :
  - a. Pengembalian uang;
  - b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
  - c. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.
  - d. Sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian maksimal Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).
  
- 2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak menentukan dalam waktu berapa lama putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberitahukan kepada para pihak. Mengenai hal tersebut diatur dalam SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) yang menentukan dalam 2 (dua) pasal yang berbeda :
  - a. Pasal 41 ayat (1) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa “putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberitahukan secara tertulis kepada ke alamat para pihak dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan di bacakan.”
  - b. Pasal 13 ayat (1) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan lain, yaitu pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bukti pengiriman, selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.”

3) Menurut pasal 56 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib melaksanakan Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK). Dalam hal ini tentunya apabila pelaku usaha tersebut menerima isi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) tersebut, dan mau melaksanakannya secara sukarela.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Utang-Piutang**

#### **1. Pengertian Perjanjian**

Persetujuan atau perjanjian diatur Pasal 1313 KUHPerdara yang menyatakan bahwa, persetujuan atau perjanjian adalah sesuatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Definisi mengenai perjanjian yang diatur Pasal 1313 KUH Perdata ini dalam penggunaannya mendapat kritik oleh para sarjana hukum karena masih mengandung beberapa kelemahan.

Menurut R. Setiawan, kelemahan tersebut diantaranya hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja, sehingga pasal tersebut kurang lengkap karena dengan menggunakan kata mengikatkan diri mempunyai kesan seolah-olah perjanjian itu hanya sepihak, sedangkan umumnya perjanjian melibatkan dua pihak. Kelemahan selanjutnya hanya menyebutkan perbuatan saja sehingga menimbulkan arti yang terlalu luas.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, (Bandung : Bima Cipta, 2008), hal 14

Sehubungan dengan hal tersebut R. Setiawan memberikan pendapatnya mengenai perlunya diadakannya perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu:<sup>68</sup>

- a. Perbuatan yang diartikan harus sebagai perbuatan hukum yaitu, perbuatan yang menimbulkan akibat hukum;
- b. Menambahkan perkataan saling mengikatkan diri.

Selain R. Setiawan, beberapa ahli hukum juga merumuskan definisi dari perjanjian yang lebih lengkap. Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Menurut Yahya Harahap, perjanjian maksudnya adalah hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.<sup>69</sup>

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum yang menimbulkan suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang melahirkan perikatan yaitu hubungan hukum antara para pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak yang lainnya atas suatu prestasi.

## **2. Asas-asas Hukum Perjanjian**

Dalam hukum perjanjian mengenal tujuh asas yang diantaranya yaitu:<sup>70</sup>

- a. Asas kebebasan berkontrak

---

<sup>68</sup> R. Setiawan, *Hukum Perikatan-perikatan Pada Umumnya*, (Bandung : Bina Cipta, 1987) hal 49

<sup>69</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung : Bima Cipta, 1986), hal 6

<sup>70</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian dan Penerapannya*, (Jakarta : Raja Grafindo, 2003), hal 34

Asas ini menerangkan bahwa, segala perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kebebasan berkontrak memberikan jaminan kebebasan kepada seseorang untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berkaitan dengan perjanjian yaitu, apakah akan melakukan perjanjian atau tidak, para pihak bebas menentukan dengan siapa akan melakukan perjanjian, bebas menentukan isi dan bentuk perjanjian.

b. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme daitur pada Pasal 1320 KUHperdata ayat (2) yang mana dinyatakan bahwa suatu perjanjian mulai berlaku apabila sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Ini berarti bahwa perjanjian itu telah dianggap ada dan mempunyai akibat hukum yang mengikat sejak tercapainya kata sepakat.

c. Asas kekuatan mengikat

Pada asas ini masing-masing pihak yang terikat dalam suatu perjanjian harus menghormati dan melaksanakan apa yang telah mereka perjanjikan, dan tidak boleh melakukan perbuatan yang menyimpang atau bertentangan dari perjanjian tersebut. Asas ini juga dikenal dengan adagium *pacta sunt servanda*.

d. Asas kepribadian

Asas ini berarti isi perjanjian hanya mengikat para pihak secara personal tidak mengikat pihak-pihak lain yang memberikan kesepakatannya. Para pihak hanya dapat mewakili dirinya sendiri dan tidak dapat mewakili orang lain dalam membuat perjanjian.

e. Asas iktikad baik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan iktikad baik adalah “kepercayaan, keyakinan yang teguh, maksud, kemauan (yang baik)”. Subekti berpendapat bahwa, perjanjian dengan itikada baik adalah melaksanakan perjanjian dengan mengandalkan norma norma kepatutan dan kesusilaan, jadi berdasarkan asas ini para pihak dalam suatu perjanjian harus memiliki itikad baik, tidak boleh terdapat unsur tipu daya, menutupi keadaan yang sebenarnya yang menguntungkan diri sendiri.

f. Asas kesederajatan

Asas ini menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari pihak lain. Hal ini dinyatakan pada Pasal 1388 ayat (2) KUHPerdara maka dari itu para pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan para pihak saling menghormati satu sama lain.

g. Asas kepastian hukum

Perjanjian sebagai figure hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian hukum ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak dalam perjanjian.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Ruang Lingkup Penulisan**

Adanya ruang lingkup penulisan adalah dimaksudkan untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini agar tidak mengembang. Adapun ruang lingkup penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang dan Bagaimana Kewenangan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Utang Piutang.

##### **B. Metode Pendekatan Masalah**

Menurut I Made Pasek Diantha, penelitian hukum terdiri dari dua kata yakni “penelitian” dan “hukum”. Asal kata “penelitian” adalah “teliti” yang berarti suatu tindakan yang penuh kehati-hatian dan kecermatan. Sementara “hukum” secara netral dan sederhana diartikan sebagai norma yang dibentuk, ditegakkan dan diakui oleh otoritas kekuasaan publik untuk mengatur negara dan masyarakat, ditegakkan dengan sanksi. Dengan demikian, penelitian hukum dapat diartikan sebagai penemuan kembali secara teliti dan cermat bahan hukum atau data hukum untuk memecahkan permasalahan hukum.<sup>71</sup> Adapun metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

##### **1. Pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*)**

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan cara menelaah semua peraturan perundangan-undang dan regulasi terkait dengan isu hukum wanprestasi dalam perjanjian

---

<sup>71</sup> Prof.Dr. I Made Pasek Diantha,S.H.,M.S., Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum, Jakarta : Prenadamedia Group, 2019, hlm 1

utang piutang. Pendekatan perundang-undangan ini juga dilakukan dengan memperhatikan struktur norma dalam wujud tata urutan atau hirarki peraturan perundang-undangan dan keberadaan norma baik bersifat khusus ataupun umum, baik peraturan perundang-undangan yang lama maupun ataupun yang baru.

## 2. Pendekatan Kasus (*case approach*)

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan identifikasi dan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang menjadi putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (BHT) yaitu Putusan Pengadilan Negeri Medan No. 90/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mdn.

## 3. Pendekatan Konseptual (*conseptual approach*)

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan dengan merujuk dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.

### C. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang digunakan adalah :

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yakni semua aturan tertulis yang ditegakkan oleh negara, semua itu dapat ditemukan dalam putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap, undang-undang yang ditetapkan parlemen, keputusan dan peraturan eksekutif dan putusan hukum instansi-intansi administrasi.<sup>72</sup> Adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Per), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 42 Tahun 1999 Tentang Jaminan Fidusia.

#### 2. Baham Hukum Sekunder

---

<sup>72</sup> *Ibid*, hal 142

Bahan hukum sekunder merupakan bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan sekunder berupa buku-buku hukum berisi ajaran atau doktrin atau *treatises*, terbitan berkala berupa artikel-artikel tentang ulasan hukum atau *law review* dan narasi tentang arti istilah, konsep, *phrase*, berupa kamus hukum atau ensiklopedi hukum. Dalam arti luas bahan hukum sekunder hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak tergolong bahan hukum primer termasuk segala karya ilmiah hukum yang tidak dipublikasikan atau yang dimuat dikoran atau majalah populer.

### 3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder dapat berupa situs yang layak dijadikan sumber sebagai berikut :

- a. Situs yang diterbitkan lembaga negara dari suatu negara tertentu yang meliputi lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif;
- b. Situs yang diterbitkan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) baik badan-badan utamanya maupun badan-badan khususnya;
- c. Situs yang diterbitkan perguruan tinggi terusata situs tentang penerbitan berkala seperti jurnal hukum (*law journal*) dan ulasan hukum (*law review*).

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang disusun dalam penulisan skripsi ini adalah metode kepustakaan (*library reasearch*) yaitu dengan membaca dan menganalisa buku-buku, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian utang piutang dan bahan-bahan kepustakaan yang berkaitan dengan literatur-literatur majalah, mas media, internet dan juga media informasi lainnya yang berkaitan dengan perumusan masalah dalam penulisan ini.

### **E. Metode Analisa Data**

Metode analisa data yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis dekriptif yaitu menganalisa isu-isu hukum kemudian menggambarkan isu hukum tersebut dikaitkan dengan struktur norma hukum yang berlaku.