

**TINJAUAN HUKUM PERDATA TENTANG PERANAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM HAL
MELINDUNGI KONSUMEN**

(Studi Kasus di Kantor BPSK Medan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Perkuliahan
Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Hukum**

OLEH

DERMAWAN TARIGAN

NPM : 06 840 0080

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

LEMBARAN BIMBINGAN SKRIPSI

I. PENYAJI :

NAMA : **DERMAWAN TARIGAN**
NPM : **06 840 0080**
JURUSAN : **HUKUM KEPERDATAAN**
JUDUL SKRIPSI : **TINJAUAN HUKUM PERDATA
TENTANG PERANAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DALAM HAL
MELINDUNGI KONSUMEN (Studi
Kasus di Kantor BPSK Medan)**

II. DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI :

1. NAMA : **H. Abdul Muis, SH., MS**
JABATAN : **DOSEN PEMBIMBING I**
TANGGAL PERSETUJUAN :

TANDA TANGAN :

2. NAMA : **Zaini Munawir, SH., M.Hum**
JABATAN : **DOSEN PEMBIMBING II**
TANGGAL PERSETUJUAN :

TANDA TANGAN :

PANITIA UJIAN MEJA HIJAU

TANDA TANGAN

- 1. KETUA** : **SUHATRIZAL, SH., MH**
- 2. SEKRETARIS** : **MUAZZUL, SH., M.HUM**
- 3. PENGUJI I** : **H. ABDUL MUIS, SH., MS**
- 4. PENGUJI II** : **ZAINI MUNAWIR, SH., M.HUM**

DISETUJUI OLEH :

**DEKAN
FAK. HUKUM – UMA**

**KETUA BIDANG HKM PERDATA
FAK. HUKUM – UMA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA
.....
IN, SH., MH)

(ZAINI MUNAWIR, SH., M.HUM)

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
LEMBARAN BIMBINGAN SKRIPSI**

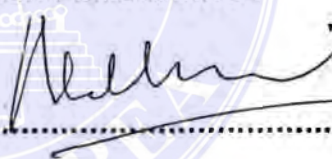
I. PENYAJI :

NAMA : **DERMAWAN TARIGAN**
NPM : **06 840 0080**
JURUSAN : **HUKUM KEPERDATAAN**
JUDUL SKRIPSI : **TINJAUAN HUKUM PERDATA
TENTANG PERANAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN DALAM HAL
MELINDUNGI KONSUMEN (Studi
Kasus di Kantor BPSK Medan)**

II. DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI :

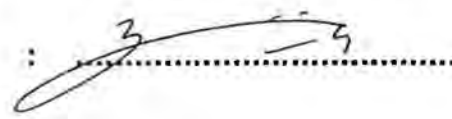
1. NAMA : **H. Abdul Muis, SH., MS**
JABATAN : **DOSEN PEMBIMBING I**
TANGGAL PERSETUJUAN :

TANDA TANGAN :



2. NAMA : **Zaini Munawir, SH., M.Hum**
JABATAN : **DOSEN PEMBIMBING II**
TANGGAL PERSETUJUAN : **18 September 2012.**

TANDA TANGAN :



**ACC DIPERBANYAK UNTUK DIUJI
KETUA BIDANG HUKUM KEPEDATAAN**



UNIVERSITAS MEDAN AREA (ZAINI MUNAWIR, SH, M.HUM)

ABSTRAK

TINJAUAN HUKUM PERDATA TENTANG PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM HAL MELINDUNGI KONSUMEN (Studi Kasus di Kantor BPSK Medan)

**O L E H
DERMAWAN TARIGAN
NPM : 06 840 0080
BIDANG HUKUM KEPERDATAAN**

Pembahasan skripsi ini adalah tentang pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang salah satunya dapat dilakukan lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh Pemerintah itu dimaksudkan untuk memberikan fasilitas penyelesaian sengketa perdata konsumen secara efisien, cepat, murah dan profesional. Tetapi dalam perwujudannya di tengah-tengah masyarakat khususnya konsumen, maka perihal keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut kurang populer dan kurang diketahui oleh masyarakat. Di sisi yang lain konsumen juga kurang mengetahui hak-hak khususnya konsumen di level menengah ke bawah. Sengketa konsumen ini sering dilandasi dengan Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum.

Pembahasan ini mengambil rumusan masalah tentang: bagaimana peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Untuk membahas skripsi ini maka diadakan penelitian secara kepustakaan dan penelitian lapangan pada BPSK Kota Medan. Dari hasil penelitian tersebut dilakukan analisis data secara normative juridis. Dan hasil pengolahan data tersebut diketahui Peranan BPSK adalah sebagai suatu lembaga yang menjadi penengah, penanganan, penyelesaian sengketa konsumen. Lembaga ini juga berperan dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen serta melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. BPSK berkedudukan di setiap ibukota Kabupaten/Kota. mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK pada dasarnya dilakukan berdasarkan inisiatif para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Mereka memilih pihak-pihak yang dirasakan oleh keduanya sebagai pihak yang dapat menyelesaikan sengketa. Selanjutnya berdasarkan pilihan tersebut para pihak yang ditunjuk melakukan musyawarah untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Selanjutnya hasil putusan penyelesaian sengketa konsumen tersebut mengikat para pihak yang bersengketa untuk mematuhi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Adapun skripsi ini berjudul “TINJAUAN HUKUM PERDATA TENTANG PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM HAL MELINDUNGI KONSUMEN (Studi Kasus di Kantor BPSK Medan) “.

Di dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis.
- Bapak Prof. H. Syamsul Arifin, SH, M.Hum, selaku Dekan pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
- Bapak Zaini Munawir, SH., M.Hum, selaku Kepala Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II.
- Bapak H. Abdul Muis, SH, MS, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen serta semua unsur staf administrasi di Fakultas Hukum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Universitas Medan Area.

- Rekan-rekan se-almamater di Fakultas Hukum khususnya dan Umumnya Universitas Medan Area.

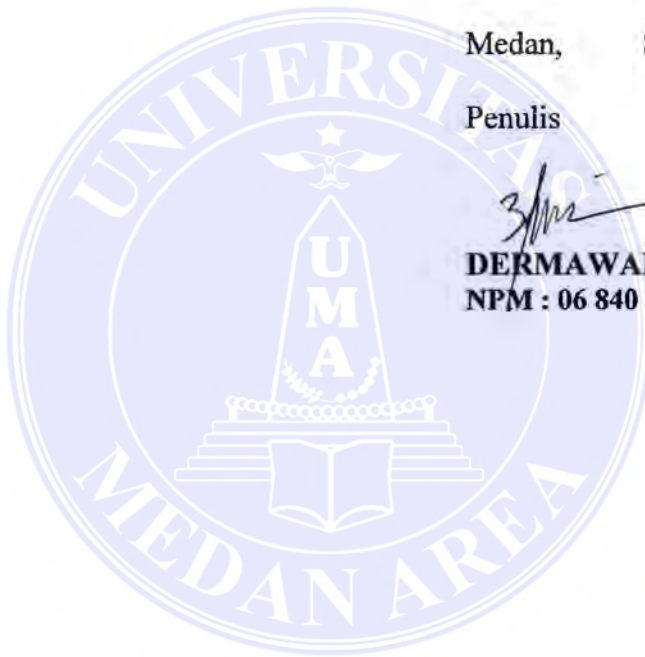
Demikianlah penulis hajatkan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, September 2012

Penulis



DERMAWAN TARIGAN
NPM : 06 840 0080



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/8/24

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Pengesan dan Pengertian Judul	3
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Permasalahan.....	6
D. Hipotesa.....	7
E. Tujuan Penulisan	8
F. Metode Pengumpulan Data	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	11
A. Pengertian Perlindungan Konsumen	11
B. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	14
C. Hak dan Kewajiban Konsumen	18
D. Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen.	26
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	31
UNIVERSITAS MEDAN AREA dan Perannya BPSK.....	31



B.	Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	33
C.	Ketunggan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.	35
D.	Pengertian Perbuatan Melawan Hukum Pasal 1365 KUH Perdata	39
BAB IV	PERANAN BPSK DALAM PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.	45
A.	Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	45
B.	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	64
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	74
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

BABI

P E N D A H U L U A N

Pembangunan, khususnya pembangunan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan telah membawa manfaat bagi konsumen, yaitu semakin banyaknya pilihan barang dan jasa yang ditawarkan, dengan aneka jenis dan kualitas.

Di era globalisasi dan perdagangan bebas, dengan dukungan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi, semakin luas arus ke luar dan masuknya barang dan jasa melintasi batas-batas negara. Hal ini mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan produk barang dan jasa.

Kondisi demikian telah memberi banyak manfaat bagi konsumen. Namun di sisi lain konsumen menjadi objek aktivitas bisnis para pelaku usaha yang mengharapkan keuntungan secara besar-besaran melalui promosi maupun penjualan yang seringkali merugikan konsumen.

Tidak dapat dipungkiri, bahwa saat ini kedudukan konsumen sangat lemah, antara lain disebabkan oleh karena tingkat kesadaran dan tingkat pendidikan konsumen yang relatif masih rendah. Hal ini semakin diperparah oleh etos-etos bisnis yang tidak benar, seperti bisnis harus bertujuan memperoleh keuntungan semata-mata, bisnis tidak memiliki nurani, dan lain sebagainya.

Perhatian terhadap perlindungan konsumen sangat diperlukan mengingat setiap orang, pada suatu waktu, apakah sendiri, atau berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Oleh karena itu diperlukan pemberdayaan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di samping memberikan dasar hukum terhadap tuntutan perdata kepada pelaku usaha juga mengatur tentang penyelesaian sengketa melalui gugatan perdata dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Di samping penyelesaian melalui peranan pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memberikan alternatif lainnya melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan menggunakan perdamaian atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berada di daerah tingkat II masing-masing daerah di Indonesia.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh Pemerintah itu dimaksudkan untuk memberikan fasilitas penyelesaian sengketa perdata konsumen secara efisien, cepat, murah dan profesional. Tetapi dalam perwujudannya di tengah-tengah masyarakat khususnya konsumen, maka perihal keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut kurang populer dan kurang diketahui oleh masyarakat. Di sisi yang lain konsumen juga kurang mengetahui hak-hak khususnya konsumen di level menengah ke bawah.

Jadi dalam kondisi ini adalah dilematikal dari keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri maupun keberadaan Badan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, karena apa yang dihajatkan oleh keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belumlah terpenuhi sebagai Badan Badan

konsumen masih juga terbengkalai.

A. Pengertian dan Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Tinjauan Hukum Perdata Tentang Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Hal Melindungi Konsumen (Studi Kasus di Kantor BPSK Medan)”.

Agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda atas judul yang diajukan maka berikut ini akan diuraikan pengertian dan penegasan judul yang meliputi:

- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.¹
- Sebagai Dasar Hukum adalah merupakan dasar hukum yaitu fundamen hukum.
- Untuk Melindungi Konsumen adalah untuk melakukan penegakan hukum terhadap hal-hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.
- Ditinjau Menurut adalah ditelaah dari ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 adalah Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.
- Studi Kasus di Kantor BPSK Medan adalah merupakan lokasi penelitian skripsi ini dilakukan.

Berdasarkan judul di atas maka dapat diketahui pembahasan skripsi ini adalah tentang peranan yang diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam

¹ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis, Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hal. 75

memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen ditelaah dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengadakan penelitian pada Kasus di Kantor BPSK Medan

B. Alasan Pemilihan Judul

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan tentang BPSK terdapat dalam Bab IX mulai dari Pasal 49 sampai dengan Pasal 58.

Dengan keluarnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku secara efektif mulai tanggal 20 April tahun 2000 telah mengamanatkan antara lain: Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di seluruh Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Sebagai pelaksanaan amanat tersebut telah ditandatangani Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada 10 (sepuluh) pemerintah kota di seluruh Indonesia. Pembentukan BPSK Kota Medan adalah sebagai salah satu proyek percontohan dan akan dilanjutkan BPSK di Daerah Kabupaten/Kota lainnya untuk tahun berikutnya secara bertahap dengan tetap berdasarkan kepada keputusan presiden yang baru.

Dengan berdirinya BPSK Kota Medan tersebut, telah tersedia lembaga baru yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga dengan demikian konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih lembaga mana yang akan

menyelesaikan gugatannya, namun gugatan melalui BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat, dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang nakal, sehingga tujuan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi sehingga dengan demikian hak-hak konsumen maupun hak pelaku usaha mendapat jaminan perlindungan hukum yang sama, antara lain:

1. Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
3. Hak pelaku usaha untuk mendapatkan jaminan perlindungan hukum antara lain: hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, dan hak untuk rehabilitasi nama baik, apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah merupakan jalur alternatif yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga sengketa konsumen dapat terselesaikan secara lebih cepat, dan murah.

Penyelesaian sengketa melalui lembaga ADR meliputi negoisasi, mediasi dan arbitrase.² Negosiasi dan mediasi merupakan bagian dari proses penyelesaian sengketa secara kompromi. Dalam arbitrase, proses penyelesaian sengketa terdapat pihak ketiga yang putusannya bersifat final.³

Berdasarkan uraian di atas maka alasan pemilihan judul skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen.
2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

C. Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian ini nantinya, antara lain :

1. Bagaimana peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

² Suyud Margono, *ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Cetakan Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004, hal. 43.

³ M. Yahya Harahan, *Arbitrase*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hal. 42.

D. Hipotesa

Hipotesa adalah jawaban sementara dari penelitian, maka harus diuji kebenarannya dengan jalan penelitian. Hipotesa tidak perlu selalu merupakan jawaban yang dianggap mutlak benar atau harus dapat dibenarkan oleh penulisnya, walaupun selalu diharapkan terjadi demikian. Oleh sebab itu bisa terjadi dalam pembahasannya nanti apa yang sudah dihipotesakan itu ternyata terjadi tidak demikian setelah dilaksanakan penelitian-penelitian, bahkan mungkin saja ternyata kebalikannya. Oleh sebab itu hipotesa tersebut dapat dikukuhkan dan bisa digugurkan.⁴

Maka dari permasalahan yang penulis kemukakan diatas penulis dapat membuat hipotesa sebagai berikut :

1. Peranan BPSK adalah sebagai suatu lembaga yang menjadi penengah, penanganan, penyelesaian sengketa konsumen. Lembaga ini juga berperan dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen serta melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. BPSK berkedudukan di setiap ibukota Kabupaten/Kota.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK pada dasarnya dilakukan berdasarkan inisiatif para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Mereka memilih pihak-pihak yang dirasakan oleh keduanya sebagai pihak yang dapat menyelesaikan sengketa. Selanjutnya berdasarkan pilihan tersebut para pihak yang ditunjuk melakukan musyawarah untuk menyelesaikan

⁴ Abdul Muis, Metode Penulisan Skripsi dan Metode Penelitian Hukum, Fakultas Hukum Universitas Medan Area

sengketa konsumen tersebut. Selanjutnya hasil putusan penyelesaian sengketa konsumen tersebut mengikat para pihak yang bersengketa untuk mematuhi.

E. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian dan penulisan skripsi yang akan penulis lakukan adalah :

1. Sebagai suatu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area dalam program strata satu (S-1) jurusan Hukum Keperdataan.
2. Penulis juga berkeinginan untuk menyumbangkan sedikit pengetahuan kepada almamater penulis terutama tentang peranan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.
3. Kepada masyarakat luas penulis juga berharap agar tulisan ini dapat berguna terutama agar masyarakat tahu manfaat dari keberadaan BPSK.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan karya ilmiah data merupakan dasar utama, karenanya metode penelitian sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi.

Oleh karenanya dalam penyusunan skripsi ini penulis menyusun data dengan menghimpun dari data yang ada relevansinya dengan masalah pelanggaran yang berkaitan dengan Realisasi Perjanjian Asuransi Wajib Dalam Jaminan Sosial Tenaga

Kerja dan Pemenuhan Upaya yang selanjutnya akan dijadikan patokan dalam penulisan

skripsi ini.

Adapun metode pengumpulan data yang dipergunakan penulis adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam penelitian kepustakaan ini penulis lakukan dengan mempelajari buku-buku, karangan-karangan ilmiah, majalah-majalah dan bahan-bahan yang bersifat teoritis yang dapat dijadikan sebagai dasar atau landasan pemikiran didalam pembuatan skripsi ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Melalui metode ini, penulis akan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dengan cara melakukan penelitian langsung ke BPSK Kota Medan dan dalam hal ini penulis akan membuat beberapa pertanyaan-pertanyaan untuk dijadikan sebagai bahan dalam penyusunan skripsi ini.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, perencanaan penulisan dilakukan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab yang pertama ini akan diuraikan tentang : Pengertian dan Penegasan Judul, Alasan Pemilihan Judul, Permasalahan, Hipotesa, Tujuan Pembahasan, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam Bab Kedua ini akan diuraikan tentang : Pengertian Perlindungan

Konsumen, Sejarah Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dalam Bab Ketiga ini, akan diuraikan tentang : Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sejarah Lahirnya BPSK, Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan serta Keuntungan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan serta Pengertian Perbuatan Melawan Hukum Pasal 1365 KUH Perdata.

BAB IV PERANAN BPSK DALAM PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.

Dalam Bab ini penulis akan menguraikan Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB V KESIMPULAN

Pada Bab akhir ini, penulis akan memberikan kesimpulan dan saran, atas uraian yang diberikan dalam bab II, III dan IV.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah sebuah penegakan hukum yang membutuhkan pengaturan-pengaturan berupa ancaman terhadap si pelanggar. Hal ini tercermin di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang merupakan suatu perundang-undangan di Indonesia dengan kepentingan pemberian perlindungan kepada konsumen.

Yusuf Shofie mengatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”⁵

Di dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Dalam ayat (2) pasal yang sama dinyatakan “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”.

⁵ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 5
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Sudaryatmo mengatakan konsumen ialah “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”.⁶

Gunawan Widjaja mengatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.⁷

Perihal terbitnya istilah perlindungan konsumen ini adalah disebabkan adanya aktivitas-aktivitas perekonomian. Kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat Indonesia adalah yang tidak lain sebagai konsumen yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang menyatakan bahwa para pelaku ekonomi hanyalah terdiri dari pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, dan swasta/konglomerat. Konsumen juga pelaku ekonomi. Tak satupun literatur ekonomi yang meniadakan peran konsumen. Namun demikian harus diakui bahwa kosa kata konsumen dirasakan cukup miskin dalam tata hukum kita.

Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, di antaranya penentuan harga barang, dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.

⁶ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hlm. 17.

⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 5.

Konsumen menurut Fuady adalah adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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.⁸

Sedangkan yang dimaksud dengan pelaku usaha menurut Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai suatu usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu :

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. 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.
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan

⁸ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya

sprituil.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁹

B. Sejarah Perlindungan Konsumen

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

Perkembangan yang demikian tersebut, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbukanya kesempatan dan kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen

⁹ Abdul R. Saliman, et. al. *Esensi Hukum Bisnis Indonesia, Teori dan Contoh Kasus*, Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm. 161-162.

berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal tersebut bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang mengglobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen, telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu hukum Perlindungan Konsumen yang dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*).

Istilah “Konsumerisme” bukan paham yang mengajarkan orang berlaku “konsumtif”. Konsumerisme adalah gerakan yang memperjuangkan ditegakkannya hak-hak konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak Universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan-gerakan pertengahan abad ke-20. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai dikenal dari gerakan serupa di Amerika Serikat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini cukup *responsive* terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 Tahun

1976 Tentang Perlindungan Konsumen.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/8/24

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 propinsi tanah air. Keberadaan YLKI sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran akan hak-hak konsumen karena lembaga ini tidak hanya sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan, tapi juga sekaligus mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.

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.

Pada awal tahun 1990-an, kembali diusahakan lahirnya Undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Salah satu ciri pada masa ini adalah pemerintah dalam hal ini Departemen Perdagangan sudah memiliki kesadaran tentang arti penting adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen. Hal ini diwujudkan dalam dua naskah Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu yang pertama adalah hasil kerjasama dengan fakultas Hukum Universitas Gajah Mada dan yang kedua adalah hasil kerjasama dengan Lembaga Penelitian Universitas Indonesia.

Tetapi hasilnya sama saja, kedua naskah Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut tidak dibahas di DPR. 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 (*IMF/International Monetary Fund*). Berdasarkan desakan dari IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk.

Keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan simbol 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 asasi manusia, khususnya hak ekonomi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)1/8/24

Undang-undang Perlindungan Konsumen ini pun memiliki segi positif dan negatif yaitu: Segi positif adalah:

1. Dengan adanya Undang-Undang ini maka hubungan hukum dan masalah-masalah yang berkaitan dengan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa dapat ditanggulangi.
2. Kedudukan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa adalah sama dihadapan hukum.

Segi negatif dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah

1. Pengertian dan istilah yang digunakan di dalam peraturan perundang-undangan yang ada tidak selalu sesuai dengan kebutuhan konsumen dan perlindungan konsumen.
2. Kedudukan hukum antara konsumen dan penyedia produk (pengusaha) jadi tidak berarti apa-apa, karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomis dan daya tawar, dibandingkan dengan pengusaha penyedia produk konsumen.
3. Prosedur dan biaya pencarian keadilannya, belum mudah, cepat dan biayanya murah sebagaimana dikehendaki perundang-undangan yang berlaku.

C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang

didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Akibatnya barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi seperti ini di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.¹⁰

Tetapi di sisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Berkenaan dengan pertimbangan tersebut, maka perlu juga diketengahkan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan tentang Hak dan Kewajiban Konsumen.

Hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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.

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 37.

- 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 mendapat 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 yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 4 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya”.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri dari :

1. Hak memperoleh keamanan,
2. Hak memilih,
3. Hak mendapat informasi,
4. Hak untuk didengar.¹¹

¹¹ Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Rakyat*, dimuat dalam Hasil Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh BPHN, Bina Cipta, Jakarta, 1986, hlm. 61.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21 dan Pasal 26, yang oleh organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*), ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu :

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi,
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen,
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.¹²

Di samping Masyarakat Eropa (*Europese Ekonomische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*Recht op besherming van zijn gezondheid en veiligheid*).
2. Hak perlindungan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*).
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vprming*)
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*)¹³

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan dan keselamatan,
2. Hak untuk memperoleh informasi,
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup,

¹² C. Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995, hlm. 22-24.

Mariam Darius Badruzaman, *Op.Cit*, hlm. 61.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

6. Hak untuk memperoleh ganti rugi
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat,
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.¹⁴

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu :

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.²³

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban konsumen adalah :

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

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan.

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Universitas Medan Area, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140.

Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasar etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya dalam dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Kesalahan konsumen dalam penggunaan produk, juga banyak terjadi pada penggunaan obat bebas (obat tanpa resep). Walaupun obat bebas tersebut adalah obat yang dinyatakan oleh para ahli aman dan manjur apabila digunakan sesuai petunjuk yang tertera pada label beserta peringatannya, namun konsumen harus menyadari bahwa mengobati diri sendiri dengan menggunakan obat bebas sesungguhnya bukanlah hal yang mudah, sederhana dan selalu menguntungkan. Tanpa dibekali dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan penggunaan obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit, memperburuk kondisi tubuh atau menutupi gejala yang sesungguhnya menjadi ciri utama penyakit yang lebih serius dan berbahaya.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak pelaku usaha adalah :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Terakhir tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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 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 diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan /atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam penjelasan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf c dan huruf e dijelaskan :

Huruf c.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf e.

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan Arrest HR di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah asas itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.

D. Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen

Untuk memberikan pengertian tentang penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana judul sub bab di atas maka terlebih dahulu akan diberikan artinya secara kata per kata.

Penyelesaian berasal dari kata selesai yang berarti sudah jadi apa yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/8/24

dibuat.¹⁵ Sedangkan penyelesaian adalah suatu kata yang memberikan kondisi tentang hal-hal yang akan dibuat untuk menyelesaikan suatu hal, suatu keadaan, suatu perselisihan.

Secara harfiah dalam memakai kata kata penyelesaian maka harus ada kata yang mengikuti kata penyelesaian tersebut. Dalam judul sub bab ini maka kata tersebut adalah sengketa.

Sengketa diartikan sebagai pertengkaran, pertentangan.¹⁶ Pengertian sengketa tersebut memberikan arti terdapatnya pertengkaran terjadi antara dua orang atau lebih. Sehingga penyelesaian sengketa dalam hal ini adalah suatu cara atau perbuatan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan suatu pertengkaran. Penyelesaian sengketa dalam hal ini adalah penyelesaian sengketa konsumen.

Sehingga dari adanya kata konsumen dapat dimengerti bahwa sengketa tersebut terjadi antara konsumen sebagai pemakai suatu jenis produk dengan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut.

Ada beberapa jenis badan yang lahir sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam rangka penegakan hukum konsumen, yaitu :

a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Badan ini bertugas :

- 1) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijaksanaan di bidang perlindungan nasional.

¹⁵ Indrawan, *Kamus Bahasa Indonesia*, Lintas Media, Jombang, Tanpa Tahun, hlm. 476
¹⁶ Daryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Apollo, Surabaya, 1998, hlm. 524.

- 2) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap perundang-undangan,
- 3) Melakukan penelitian terhadap barang dan atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
- 4) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 5) Memasyarakatkan prinsip perlindungan konsumen.
- 6) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen.
- 7) Melakukan survei yang menyangkut dengan kebutuhan konsumen.
- 8) Bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.¹⁷

b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat diakui oleh pemerintah. Lembaga ini mempunyai tugas antara lain :

- 1) Menyebarluaskan informasi untuk meningkatkan kesadaran tentang perlindungan konsumen.
- 2) Memberi nasihat kepada konsumen yang memerlukannya,
- 3) Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan dari konsumen.
- 5) Melakukan pengawasan bersama dengan pemerintah dan masyarakat terhadap jalannya upaya perlindungan konsumen.¹⁸

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan ini adalah suatu badan yang menampung perselisihan konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan, khususnya dalam perkara perdata.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab X dan Bab XI, Pasal 45 sampai dengan Pasal 58. Terbitnya istilah penyelesaian sengketa konsumen itu sendiri disebabkan adanya ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

¹⁷ Munir Fuady, *Op Cit*, hlm. 238.
 UNIVERSITAS MEDAN AREA
 Ibid, hlm. 239.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
 Access From (Repository.uma.ac.id)1/8/24

berbunyi :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sedangkan dalam Penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

dijelaskan :

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

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

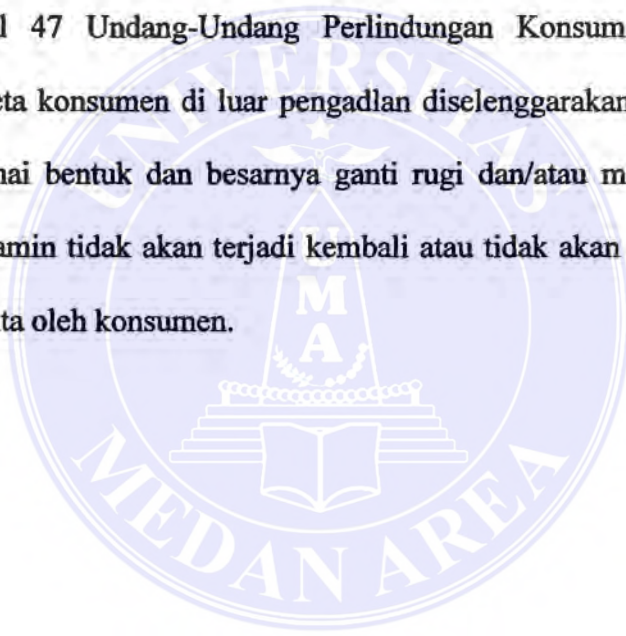
1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau.

2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.¹⁹

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan di dalam pengadilan (peradilan umum) maupun di luar pengadilan. Gugatan dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau gugatan kelompok yang dilakukan oleh :

- a. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama,
- b. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan :
Penyelesaian sengketa 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.



¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 224.

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Sejarah Lahirnya BPSK

Penyelesaian sebuah perkara atau sengketa dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan melalui jalur luar pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat BPSK merupakan salah satu amanat yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999. Dimana jaminan serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh di pasar bagi masyarakat merupakan salah satu tujuan dari undang-undang tersebut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh

Indonesia dengan tugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar

lembaga pengadilan umum. BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.

Tugas BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

Jika kita baca ketentuan Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan dalam hal pelaku usaha 13 UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 11 pabrikan dan/ atau pelaku usaha distributor menolak dan/ atau tidak memberi tanggapan dan/ atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Disini dapat kita lihat ada dua hal penting:

- 1 Bahwa undang-undang perlindungan konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar system peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.
- 2 Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukannya suatu pilihan yang eksklusif, yang tidak dapat tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Peraturan yang mendukung keberadaan BPSK dalam penulisan ini yaitu antara lain:

- **Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.**
- **Peraturan Pemerintah No.57/2001 Tentang BPKN.**
- **Peraturan Pemerintah No.58/2001 Tentang Pembinaan Pengawasan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.**
- **Peraturan Pemeritah No. 59/2001 Tentang LPKSM.**
- **Keputusan Presiden No. 90/Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).**
- **Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK.**
- **Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302/MPP/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pendaftaran LPKSM.**
- **Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.**
- **Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK**

- Keputusan Presiden No.108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- Keputusan Presiden No. 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

C. Keuntungan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan selain membutuhkan dana yang cukup besar, waktu yang cukup panjang serta adanya sikap saling bermusuhan antara pihak-pihak yang bersengketa. Untuk hal yang demikian jalur proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu alternatif pilihan hukum bagi konsumen yang pada dasarnya sangat memiliki relevansi dengan proses penyelesaian sengketa secara cepat, tidak bertele-tele, tidak memakan dana yang banyak serta hasilnya memuaskan para pihak.

Ada beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dalam hal penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu :

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa oleh para pihak, baik itu pihak penggugat maupun pihak tergugat.
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif;
- c. Para pihak dapat memilih penengah yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenai masalah yang bersangkutan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
 Universitas Medan Area
 Jalan Beringin No. 100, Medan, Sumatera Utara

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
 Access From (Repository.uma.ac.id)1/8/24

- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan penyelesaian sengketa; dan
- e. Putusan penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara (prosedur) sederhana saja ataupun langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih disukai oleh pelaku ekonomi dalam kontrak bisnis yang bersifat nasional maupun internasional, dikarenakan sifat kerahasiaan, prosedur sederhana dan putusan mengikat para pihak disebabkan putusan yang diberikan bersifat final.²⁰

Tujuan mendasar orang-orang yang terlibat dalam suatu sengketa sengketa konsumen memilih jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah :

1. Kebebasan, kepercayaan dan keamanan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan pada umumnya menarik bagi para konsumen dan pengusaha sebab penyelesaian sengketa di luar pengadilan memberikan kebebasan dan otonomi yang sangat luas kepada mereka.

2. Keahlian (*expertise*).

Para pihak yang bersengketa memiliki kepercayaan yang lebih besar pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan mengenai persoalan yang disengketakan dibandingkan dengan kepada pengadilan.

3. Cepat dan hemat biaya.

²⁰ Advendi Simangunsong dan Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 124.

Sebagai suatu proses, penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak terlalu formal sehingga mekanismenya lebih fleksibel. Dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Dengan demikian penyelesaian sengketa di luar pengadilan proses pengambilan keputusannya lebih cepat sehingga biaya penyelesaian sengketa relatif lebih murah daripada litigasi, sebab untuk putusan penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak ada kemungkinan upaya hukum banding.

4. Bersifat rahasia.

Oleh karena penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih bersifat privat dan tertutup dibandingkan pengadilan, pemeriksaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan bersifat rahasia. Sifat itu melindungi para pihak dan publisitas yang merugikan serta segala akibatnya, seperti penyelesaian sengketa di pengadilan negeri sulit dihindarkan karena pengadilan negeri terikat oleh asas sifat terbukanya persidangan, yang memungkinkan setiap orang dapat hadir dan mendengarkan pemeriksaan perkara di pengadilan.

5. Pertimbangan putusan penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih bersifat privat.

Dalam mempertimbangkan penyelesaian sengketa privat pengadilan dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan sangat berbeda. Pengadilan adalah lembaga publik, sehingga ketika menyelesaikan sengketa privat pun seringkali memanfaatkan momentum penyelesaian sengketa privat untuk mengutamakan kepentingan umum, sementara kepentingan privat menjadi pertimbangan kedua.

Sebaliknya, forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan lembaga

privat, oleh sebab itu dalam mempertimbangkan penyelesaian sengketa yang ditanganinya juga lebih bersifat priver daripada bersifat publik/umum.

6. Kecenderungan yang modern.

Dalam dunia ekonomi, kecenderungan yang terlihat adalah liberalisasi peraturan perundang-undangan untuk lebih mendorong penggunaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan daripada penyelesaian sengketa dagang melalui peradilan umum.

7. Putusan penyelesaian sengketa di luar pengadilan final dan mengikat

Sesuai dengan kehendak dan niat daripara pihak yang menghendaki putusan penyelesaian sengketa di luar pengadilan bersifat final dan mengikat (*final and binding*) kedua belah pihak. Sedangkan putusan pengadilan masih terbuka berbagai upaya hukum, sehingga untuk memperoleh putusan yang berkekuatan hukum tetap, memerlukan waktu yang cukup lama.

Di kalangan dunia ekonomi, baik itu konsumen maupun pelaku usaha penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan suatu pilihan yang tepat dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi di antara mereka. Menurut Eman Suparman, tujuan pihak-pihak yang bersengketa memilih forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah : agar konflik yang dihadapi dapat diselesaikan dengan proses yang cepat, dapat terjamin kerahasiaannya, ditangani oleh orang yang ahli dalam bidangnya, sehingga sengketanya dapat diputuskan menurut keadilan dan kepatutan (*ex aequo et bono*).²¹ Pada akhirnya tujuan memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan

²¹ Eman Suparman, *Pilihan Forum Arbitrase Dalam Sengketa Komersial Untuk Penegakan Keadilan*, P.T. Tata Nusa, Jakarta, 2004, hlm. 79.

akan bermuara pada tujuan akhir dalam penyelesaian sengketa yakni untuk mendapatkan keadilan substansial yang lebih bermartabat dan tidak sekedar memperoleh keadilan formal yang tidak memiliki makna apapun.

D. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum Pasal 1365 KUH Perdata

Dasar hukum untuk meminta pertanggung jawaban perdata terhadap seseorang yang telah melakukan pencemaran dan perusakan terhadap lingkungan hidup hingga menimbulkan kerugian pada orang lain, diatur di dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi “ tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut “.

Berdasarkan putusan perkara Lindenbaum Cohen pada tahun 1919 perbuatan melawan hukum (*omrechmatige daad*) adalah setiap perbuatan (ataupun tidak berbuat) yang melanggar hak subjektif atau bertentangan dengan tata susila atau bertentangan dengan kepatutan. Ketelitian dan sikap hati-hati yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain, yang karena kesalahannya menyebabkan timbulnya kerugian bagi orang lain sebagai akibat dari perbuatannya wajib membayar ganti rugi.

Berdasarkan pengertian di atas maka sikap perbuatan melawan hukum haruslah memenuhi beberapa unsur yaitu :

1. Sifat melanggar hukum suatu perbuatan

2. UNILAS (SOME) DAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/8/24

3. Kerugian (*schade*)

4. Hubungan sebab akibat (*causal verband*).²²

Masing-masing unsur tersebut di atas akan diuraikan di bawah ini secara garis besarnya saja dan akan dihubungkan dengan masalah lingkungan hidup.

ad. 1. Sifat melanggar hukum suatu perbuatan (*onrechtmatigeheid*).

Pada prinsipnya ukuran untuk menilai ada atau tidaknya sifat melanggar hukum dari suatu perbuatan harus memenuhi 3 kriteria yang masing-masing kriteria berdiri sendiri adalah sebagai berikut :

a. Pelanggaran suatu hak

Pengertian suatu hak di sini diartikan sebagai hak subjektif (*subjektief recht*) dan dalam praktek pengadilan yang dimaksud dengan hak subjektif itu dapat berupa :

- 1) Hak-hak kebendaan, misalnya hak milik, hak tanggungan dan sebagainya,
- 2) Hak-hak atas pribadi seseorang (*personlijkheidsrechten*) misalnya hak atas lingkungan hidup yang sehat
- 3) Hak-hak yang bersifat khusus.

Untuk dapat dikatakan suatu perbuatan merupakan pelanggaran hak subjektif orang lain apabila hak yang dilanggar tersebut dilindungi oleh undang-undang.

Dari perumusan Pasal 5 UU No. 23 Tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup, kiranya dapat timbul suatu hak subjektif bagi seseorang untuk dijadikan

²² Setiawan, *Empat Kriteria Perbuatan Melanggar Hukum dan Perkembangannya Dalam Jurisprudensi*, Varia Peradilan No. 16 Januari 1987, hal. 169

dasar tuntutan baik terhadap pemerintah maupun terhadap orang lain yang merugikan dirinya.

Pasal 5 tersebut lengkapnya berbunyi :

- 1) Setiap orang mempunyai hak yang sama atas lingkungan hidup yang baik dan sehat,
- 2) Setiap orang mempunyai hak atas informasi lingkungan hidup yang berkaitan dengan peran dalam pengelolaan lingkungan hidup,
- 3) Setiap orang mempunyai hak untuk berperan dalam rangka pengelolaan lingkungan hidup sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pasal tersebut secara umum sudah dapat ditimbulkan hak subjektif maupun kewajiban hukum bagi seseorang maupun pemerintah.

- b. Bertentangan dengan kecermatan dalam masyarakat (*maatschappelijke zorvurdigheid*).

Dalam perkembangan jurisprudensi di Nederland sehubungan dengan lingkungan hidup banyak terdapat putusan dimana unsur kecermatan ini menjadi tolak ukur penilaian terutama dalam kegiatan yang berkaitan dengan benda-benda atau peralatan ataupun zat-zat yang berbahaya yang akan dapat menimbulkan kerugian pada orang lain.

Ukuran yang dipakai untuk menentukan apakah norma-norma kecermatan (*zorgvuldigheidsnormen*) itu dilanggar atau tidak antara lain bergantung pada faktor :

- 1) Tingkat pengetahuan dari si pelaku tentang kerugian lingkungan yang dapat ditimbulkan,

- 2) Berat ringannya kerugian yang dapat ditimbulkan,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- 3) Kemungkinan teknik yang ada untuk membatasi timbulnya kerugian,
- 4) Kepentingan yang ada di dalam aktivitas yang menimbulkan pencemaran.

Dalam jurisprudensi, kecermatan juga diutamakan dalam kewajiban untuk memperingati atau memberitahukan kepada pihak ketiga atau lain oleh pihak yang melakukan aktivitas dengan menguraikan zat-zat yang dapat mencemarkan dan merugikan. Pihak yang melakukan aktivitas tersebut wajib memberitahukan atau memberi peringatan kepada orang lain bahwa ia menggunakan bahan-bahan berbahaya dan beracun yang mempunyai dampak terhadap lingkungan. Apabila ia tidak memberi tahu atau memberi peringatan maka ia dapat dianggap sebagai tidak bertindak secara cermat.²³

ad. 2. Kerugian (*Schade*)

Pengertian kerugian tidak hanya mengenai kerugian secara kongkret dalam bidang harta kekayaan saja tetapi juga meliputi kerugian immaterial “*ideele schade*“, misalnya kehidupan yang tenang, kesehatan, kenikmatan udara yang bersih dan sebagainya.

Kerugian itu dapat timbul oleh alam atau oleh perbuatan manusia. Kerugian oleh alam tidak akan dibahas disini, sedangkan kerugian oleh perbuatan manusia dapat dibedakan antara :

- Perbuatan dalam bentuk membubuhkan atau mencampurkan zat-zat kimia atau zat lain yang berasal dari luar milieu.
- Perbuatan yang tidak memasukkan sesuatu unsur keluar dalam lingkungan tetapi berupa merusak lingkungan itu sendiri misalnya, perhabatan hutan, penebangan kayu, pengrusakan pasir sungai dan lain-lain.

²³ Paulus Effendi Listalung, *Penegakan Hukum Lingkungan Oleh Hakim Perdata*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993, hal. 28

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Dalam kasus pencemaran lingkungan hidup atau pengrusakan lingkungan seringkali terdapat kombinasi dari berbagai macam kerugian baik bersifat materiil maupun bersifat immaterial (moral).

Mengenai besarnya kerugian yang harus diganti pula biasanya adalah bersifat utuh (volledig). Namun berdasarkan Nieuw B.W. Pasal 6.1.9. 12 na kepada hakim diberi wewenang untuk menguranginya (matiging recht) manakala pemberian ganti rugi secara penuh berdasarkan keadaan yang nyata dari hasil pemeriksaan akan menumbuhkan akibat-akibat yang tak diinginkan. Seperti halnya dalam gugatan ganti rugi yang dikabulkan dapat didasarkan pada masa kepantasan dan keadilan (*ex aequa et bono*).²⁴

ad. 3. Kesalahan (*Schuld*)

Pada umumnya dalam pembuktian perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) selalu diperhatikan adanya unsur kesalahan (schuld) agar yang bersangkutan dapat dipertanggung-jawabkan.

Dalam lingkungan hidup berdasarkan pada perkembangan jurisprudence di Nederland tampak adanya pergeseran dari pertanggung-jawaban atas dasar kesalahan (schuldaansprakelijkheid) kearah pertanggung jawaban atas dasar risiko (risiko aansprakelijkheid). Namun di kalangan para sarjana masih belum belum terdapat kesatuan pendapat.

ad. 4. Hubungan kausal (*Causal Verband*)

Antara kesalahan dan kerugian yang tumbuh harus ada hubungan sebab akibat untuk dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak yang menyebabkan kerugian,

²⁴ Ibid, hal. 29

tetapi dalam masalah lingkungan hal ini tidak terlalu mudah untuk dapat dibuktikan karena seringkali bersifat kompleks. Karena harus dibuktikan adanya sebab akibat, yaitu akibat pencemaran bagi pihak yang dirugikan, serta sebab timbulnya pencemaran.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Peranan BPSK adalah sebagai suatu lembaga yang menjadi penengah, penanganan, penyelesaian sengketa konsumen. Lembaga ini juga berperan dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen serta melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. BPSK berkedudukan di setiap ibukota Kabupaten/Kota.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK pada dasarnya dilakukan berdasarkan inisiatif para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Mereka memilih pihak-pihak yang dirasakan oleh keduanya sebagai pihak yang dapat menyelesaikan sengketa. Selanjutnya berdasarkan pilihan tersebut para pihak yang ditunjuk melakukan musyawarah untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Selanjutnya hasil putusan penyelesaian sengketa konsumen tersebut mengikat para pihak yang bersengketa untuk mematuhi.

B. Saran

1. Hendaknya pemerintah dapat menuntaskan pembentukan BPSK pada setiap ibukota Kabupaten/Kota sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang

Perlindungan Konsumen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/8/24

2. Bagi pihak-pihak yang bersengketa khususnya dalam pelaksanaan perlindungan konsumen hendaknya dapat memilih cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, selain proses pemeriksaan sengketa yang cepat maka hasil putusan lebih dapat memberikan pertimbangan hukum bagi para pihak yang bersengketa.
3. Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hendaknya dapat memutuskan suatu perkara sengketa konsumen secara adil dan lebih mengedepankan kepastian hukum.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku/Literatur:

- Abdul Muis, *Metode Penulisan Skripsi dan Metode Penelitian Hukum*, Fakultas Hukum USU, Medan, 1990
- Abdul R. Saliman, et. al. *Esensi Hukum Bisnis Indonesia, Teori dan Contoh Kasus*, Prenada Media, Jakarta, 2004.
- Advendi Simangunsong dan Elsi Kartika Sari, *Hukum Dalam Ekonomi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Daryanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Apollo, Surabaya, 1998.
- Eman Suparman, *Pilihan Forum Arbitrase Dalam Sengketa Komersial Untuk Penegakan Keadilan*, PT. Tata Nusa, Jakarta, 2004.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis, Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
- Indrawan, *Kamus Bahasa Indonesia*, Lintas Media, Jombang, Tanpa Tahun.
- M. Yahya Harahap, *Arbitrase*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2003.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.

- Paulus Effendi Lotulung, *Penegakan Hukum Lingkungan Oleh Hakim Perdata*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993.
- Sanusi Bintang dan Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Setiawan, *Empat Kriteria Perbuatan Melanggar Hukum dan Perkembangannya Dalam Jurisprudensi*, Varia Peradilan No. 16 Januari 1987.
- Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- _____, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, Seri Panduan Konsumen, Lembaga Konsumen, Jakarta, 2004.
- Suyud Margono, *ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Cetakan Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

B. Bahan Seminar:

- Mariam Darius Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, dimuat dalam Hasil Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh BPHN, Bina Cipta, Jakarta, 1986.
- C. Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995.

D. Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen