

**PENYELESAIAN TUNTUTAN HAK KONSUMEN
MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN
(Studi Kasus BPSK Medan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas
Dalam Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

Oleh :

LIA INDA SARI

NPM. 06 840 0124

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

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

LEMBAR PERSETUJUAN

I. PENYAJI :

Nama : Lia Inda Sari
NIM : 06 840 0124
Bidang : Hukum Keperdataan
Judul Skripsi : Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan)

II. Dosen Pembimbing Skripsi:

1. Nama : H. Ghulam Muhammad, SH,MHum
Jabatan : Pembimbing I

Tanda tangan: 

2. Nama : Sri Hidayani, SH,M.Hum
Jabatan : Pembimbing II

Tanda tangan: 

III. Panitia Ujian Meja Hijau:

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : H.Abdul Muis SH, M.S.

2. Sekretaris : Zaini Munawir SH,MHum

3. Penguji i : H. Ghulam Muhammad, SH,MH

4. Penguji ii : Sri Hidayani, SH,M.Hum

Disetujui oleh :

Ketua Bidang Huk.Keperdataan
Fakultas Hukum UMA

(Zaini Munawir SH,MHum)


Dekan
Fakultas Hukum UMA
Prof. H. Syamsul Arifin, SH.MH

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
Lembar Bimbingan Skripsi

NAMA : LIA INDA SARI
NPM : 06 840 0124
BIDANG : HUKUM KEPERDATAAN
JUDUL SKRIPSI : PENYELESAIAN TUNTUTAN HAK KONSUMEN
MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (STUDI KASUS BPSK MEDAN)

Dosen Pembimbing :

1. Nama : H. Ghulam Muhammad, S.H., M.Hum
Jabatan : Dosen Pembimbing I
Tanggal Persetujuan : 02 Agustus 2012
Tanda Tangan : 

2. Nama : Sri Hidayani, SH, M.Hum
Jabatan : Dosen Pembimbing II
Tanggal Persetujuan : 03 Agustus 2012
Tanda Tangan : 

ACC Diperbanyak Untuk Di Uji
Ketua Bidang Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Medan Area



Zaini Munawir, S.H., M.Hum.

ABSTRAK

PENYELESAIAN TUNTUTAN HAK KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Kasus BPSK Medan)

Oleh :

LIA INDA SARI

06 840 0124

Pembahasan skripsi ini akan dilakukan sekitar penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi diantara pihak konsumen dan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen sesuai dengan Undang – undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah tentang hak dan kewajiban konsumen, dan bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani setiap permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha serta bagaimana penyelesaian tuntutan hak konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Untuk membahas permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian secara kepustakaan dan penelitian lapangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Medan yang kemudian hasilnya dituangkan dalam bentuk karya tulis ilmiah yang berjudul “Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan)”.

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen terdapat pada Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pula dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo. SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian tuntutan hak konsumen melalui Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) merupakan upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Dimana penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut merupakan perlindungan hukum yang nyata terhadap konsumen yang memiliki iktikad baik dalam menjalankan kewajibannya.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya ke pintu gerbang kecerdasan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini berjudul **“Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan)”**.

Dalam melakukan penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk melengkapi skripsi ini dan sebagai bahan masukan bagi penulis untuk menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa juga menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Yakup Matondang., selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Prof. H. Syamsul Arifin, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bpk. Zaini Munawir, S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Keperdataan pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

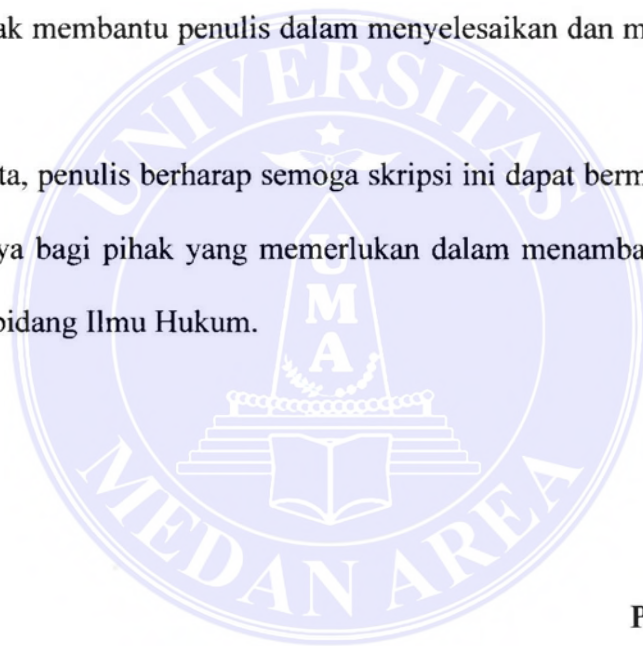
4. Bpk. H. Ghulam Muhammad, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing I.
5. Ibu Sri Hidayani, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
7. Ketua BPSK Kota Medan Bpk. Syahrizal Arif S.E., S.H., M.M., Wakil Ketua BPSK Kota Medan Bpk. H. M. Dharma Bakti Nasution S.E., S.H., M.H., Kepala Sekretariat BPSK Kota Medan Bpk. T. Sofin Azhar S.H., Staf Sekretariat BPSK Kota Medan Ibu Siti Aisyahdana S.H., yang banyak memberikan masukan dan data-data yang penulis perlukan dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Administrasi pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
9. Segenap rekan se-almamater yang bersama – sama penulis dalam suka dan duka selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
10. Seluruh rekan – rekan di UKM Mapala Lex Natural Fakultas Hukum UMA yang senantiasa bersama penulis dalam berpetualang dan berjuang mencari pengalaman dibidang keorganisasian.
11. Sahabat – sahabat penulis yang sangat penulis sayangi ; Elfira Lusita, Mutiara Widya Nanda, dan Ari Joko Pratomo, semoga persahabatan kita tetap abadi selamanya.

Tak lupa secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada segenap keluarga atas dukungan moril dan materil selama penulis menjalani perkuliahan.

Dan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua kandung penulis, almarhum ayahanda Syarifuddin Tampubolon dan ibunda Maimanah Hamid. Beserta kedua orang tua yang membesarkan penulis, Papa tersayang almarhum NG. Jaka Supranata BA. dan Mama Yusriana Tambubolon yang mengajarkan kepada penulis betapa pentingnya ilmu pengetahuan dan pendidikan dalam kehidupan.

Semoga Allah SWT membalas budi baik dan jasa-jasa dari semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pihak yang memerlukan dalam menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Ilmu Hukum.



Penulis

Lia Inda Sari

DAFTAR ISI

	hlm
ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Pengertian dan Penegasan Judul	4
B. Alasan Pemilihan Judul	5
C. Permasalahan	8
D. Hipotesa	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
F. Metode Pengumpulan Data.....	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN UMUM TERHADAP KONSUMEN	
A. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	13
B. Pengertian Konsumen.....	17
C. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen.....	23
D. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	33
BAB III TINJAUAN UMUM TERHADAP BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	
A. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK).....	45
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	48
C. Prosedur Penyelesaian Sengketa Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	52

BAB IV	PENYELESAIAN TUNTUTAN HAK KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	
A.	Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	56
B.	Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Setiap Permasalahan Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha	58
C.	Daftar Sengketa Konsumen Yang Diselesaikan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	62
D.	Kasus dan Tanggapan Kasus	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	69
B.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha begitu cepat, hal tersebut tidak lepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan baik itu perdagangan barang dan/atau jasa yang pada kenyataannya sangat mempengaruhi perekonomian baik secara nasional maupun secara internasional. Hal yang sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah.

Kenyataan dalam proses penyelesaiannya, dapat diselesaikan dengan melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan. Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa dan/ atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen (dengan pengertian umum pihak yang menggunakan atau membeli dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/atau memberikan atau menjual barang dan/atau jasa).

Begitu pula dengan permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan seperti permasalahan klausula baku, di lapangan tidak

jarang dijumpai adanya perdebatan atau keributan antara konsumen dan pelaku usaha akibat hal tersebut. Eksistensi pelaku bisnis untuk menjadi yang terbaik dikalangan dunia usaha telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka untuk jangka waktu tertentu sebenarnya persaingan antar pelaku usaha tersebut tidak selalu berakibat positif bagi konsumen tetapi dapat pula berdampak negatif bagi konsumen.

Persaingan yang tidak sehat antar pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur, baik serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Lahirnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam praktek-praktek perdagangan banyak ditemui akan adanya suatu pelanggaran-pelanggaran terhadap apa yang menjadi hak konsumen (sebagai pengguna barang dan/atau jasa) ataupun pelanggaran pelaku usaha ketika menawarkan dan menjualkan produk kepada konsumen, sehingga akhirnya konsumen berminat sampai pada akhirnya mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut.

Sengketa yang ada ketika para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian sengketa di luar peradilan, maka pihak yang bersengketa secara otomatis memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK, dengan demikian pihak yang bersengketa berkewajiban untuk memilih cara penyelesaian yang ada dan/atau yang tersedia/ditentukan di BPSK, yaitu metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase yang merupakan metode penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan terutama Undang-undang Perlindungan Konsumen serta harus berdasarkan dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis hendak melakukan penelitian mengenai hubungan antara produsen dan konsumen. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis berkeinginan meneliti yang nantinya akan dituangkan dalam bentuk suatu karya tulis ilmiah yang berjudul “ Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan)”.

A. Pengertian dan Penegasan Judul

Sebelum dilakukan pembahasan atas judul yang diajukan perlu kiranya pada bagian ini diberikan pengertian serta penegasan atas judul yang diajukan. Adapun judul skripsi ini adalah “Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan)”.

Adapun pengertian atas judul yang diajukan adalah:

- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu badan yang menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses perkara berjalan cepat, sederhana dan murah sesuai dengan SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK
- Konsumen menurut Pasal 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- BPSK Medan adalah tempat melakukan penelitian.

Menurut pengertian atas judul yang diajukan di atas maka dapat ditarik penegasan atas judul yang diajukan bahwa pembahasan yang akan dilakukan adalah sekitar pembahasan perdata mengenai tanggung jawab konsumen.

B. Alasan Pemilihan Judul

Sesuai dengan judul skripsi serta ruang lingkup pembahasannya, yakni hal-hal mengenai kewajiban para pihak baik itu konsumen ataupun pelaku usaha, maka dapat diberikan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi Negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.¹

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian sengketa konsumen dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan menggunakan metode penafsiran. Batasan konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK. Berikut dikutipkan keduanya: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat,

¹ Abdul Halim Barkatullah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media, hlm 18.

baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²

“Pelaku Usaha 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 negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” (Pasal 1 butir 2 UUPK).

Batasan badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disitu, yaitu:

- a. Setiap orang atau individu.
- b. Badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum.

Jadi sengketa sesama pelaku usaha bukanlah sengketa konsumen, karenanya ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat digunakan pelaku usaha.

Diluar peradilan umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha diluar peradilan,yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa.

² *Ibid.*, hlm 7.

Hal ini berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum.³

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu badan yang menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil.⁴

Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat disbanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku. Disamping itu pengertian lain dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Badan ini dibentuk sebagai alternatif bagi konsumen yang membutuhkan media penyelesaian sengketa secara cepat, mudah dan murah. Cepat ditentukan dari 21 (dua puluh satu) hari kerja yang wajib menghasilkan sebuah putusan. Mudah terletak pada prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya

³ Abdul R. Saliman, dkk. 2004. *Esensi Hukum Bisnis di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, hlm 23.

⁴ *Ibid.*, hlm 24.

perkara yang terjangkau, serta dapat memberikan keputusan yang menenangkan (*win-win solution*).⁵

Pengaturan pembentukan badan ini terdapat di dalam Bab XI, dimulai dari Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diangkat dan diberhentikan berdasarkan penetapan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, yang tugas pokok dari badan ini adalah menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen diluar pengadilan.

Dengan uraian di atas maka dapat dibuat alasan pemilihan judul dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hak dan kewajiban konsumen..
2. Untuk mengetahui kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani setiap permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha.
3. Untuk mengetahui tentang penyelesaian tuntutan hak konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

C. Permasalahan

Permasalahan adalah merupakan tolak ukur dari pelaksanaan penelitian. Dengan adanya rumusan masalah aka dapat ditelaah secara maksimal ruang lingkup penelitian sehingga tidak mengarah pada pembahasan hal yang di luar permasalahan.

⁵ Elsi Kartika Sari, Advendi Simangunsong. 2007. *Hukum dalam Ekonomi*. Jakarta: Grasindo, hlm 37.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hak dan kewajiban konsumen?
2. Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani setiap permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha?
3. Bagaimana penyelesaian tuntutan hak konsumen melalui Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK)?

D. Hipotesa

Hipotesa adalah merupakan jawaban sementara dari penelitian, maka harus diuji kebenarannya dengan jalan penelitian. Hipotesa tidak perlu selalu merupakan jawaban yang dianggap mutlak atau harus dapat dibenarkan oleh penulis, walaupun selalu diharapkan terjadi demikian. Oleh sebab itu bisa saja terjadi dalam pembahsannya nanti apa yang sudah dihipotesakan itu terjadi tidak demikian setelah diadakan penelitian, bahkan mungkin saja ternyata kebalikannya. Oleh sebab itu hipotesa tersebut bisa dikukuhkan dan bisa digugurkan.⁶

Adapun hipotesa yang diberikan atas rumusan masalah diatas adalah:

1. Hak dan kewajiban konsumen haruslah dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Kewenangan BPSK dalam menangani setiap permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha adalah merupakan upaya pertama yang dapat dilakukan guna menyelesaikan permasalahan antara para pihak yang bersengketa yaitu antara pelaku usaha dan pihak konsumen.

⁶ Abdul Muis, *Metode Penulisan dan Metode Penelitian Hukum*, Fakultas Hukum USU, Medan, 1990, hlm.3.

3. Penyelesaian tuntutan hak konsumen melalui BPSK merupakan Perlindungan hukum terhadap konsumen yang tetap menjalankan kewajibannya dalam suatu perkara dilindungi oleh undang-undang dikarenakan setiap perbuatan yang dilakukan dengan itikad baik pastilah menjadi unsur adanya perlindungan yang diberikan hukum terhadap perkara perdata termasuk dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

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

1. Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi ujian untuk mencapai gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Sebagai salah satu bentuk sumbangsih terhadap almamater.
3. Sebagai suatu bentuk sumbangan pemikiran bagi para pihak dalam menyelesaikan permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen.
4. Agar mengetahui prosedur penyelesaian sengketa konsumen.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan karya ilmiah data adalah merupakan dasar utama, karenanya metode penelitian sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu dalam penyusunan skripsi ini penulis menyusun data dengan menghimpun dari data yang ada relevansinya dengan masalah yang diajukan.

Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dalam hal metode pengumpulan data melalui library research ini maka penulis melakukannya dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, baik itu dari literatur-literatur ilmiah, majalah maupun media massa dan perundang-undangan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode pengumpulan data dengan cara penelitian lapangan ini dilakukan penulis dengan mengunjungi langsung objek yang diteliti yaitu BPSK Medan dan mengambil data atau kasus kemudian di analisa sesuai dengan judul skripsi.

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 Penelitian, Metode Pengumpulan Data Serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TERHADAP KONSUMEN

Dalam bab yang ketiga ini akan diuraikan tentang: Sejarah Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Hak Dan Kewajiban Konsumen.

BAB III TINJAUAN UMUM TERHADAP BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dalam bab ini akan diberikan pembahasan tentang : Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK), Penyelesaian Sengketa Konsumen, Prosedur Penyelesaian Sengketa Di Badan penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK)

BAB IV PENYELESAIAN TUNTUTAN HAK KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dalam bab ini akan diberikan pembahasan tentang : Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kewenangan badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menangani Setiap Permasalahan antara Konsumen dan Pelaku Usaha, Daftar Sengketa Konsumen Yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta Kasus dan Tanggapan Kasus.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir penulisan skripsi ini akan diberikan kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN UMUM TERHADAP KONSUMEN

A. Sejarah Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan – aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan. namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta system yang kondusif.

Revolusi Industri di Inggris yang dimulai pada abad ke-18 kiranya dapat dianggap sebagai awal dari proses perubahan pola kehidupan masyarakat yang semula merupakan masyarakat agraris menjadi masyarakat industri. Berkembang dan semakin majunya teknologi kemudian mendorong pula peningkatan volume produksi barang dan jasa. Perkembangan ini juga mengubah hubungan antara penyedia produk dan pemakai produk yang semakin berjarak. Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama – semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah⁷,

Sejak dua dasawarsa terakhir ini perhatian dunia terhadap masalah perlindungan konsumen semakin meningkat. Gerakan perlindungan konsumen

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.4.

sejak lama dikenal di dunia Barat. Negara – Negara di Eropa dan Amerika juga telah lama memiliki peraturan tentang perlindungan konsumen. Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa – Bangsa No. 39/248 Tahun 1985. dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi :⁸

- a. perlindungan konsumen dari bahaya – bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. pendidikan konsumen;
- e. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Fokus gerakan perlindungan konsumen dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema 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 termasuk cukup responsive terhadap

⁸ *Ibid.* hlm. 4

keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen⁹.

Secara umum sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi dalam empat tahapan¹⁰ :

1. Tahapan I (1881 – 1914)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, hysteria missal akibat novel karya Upton Sinclair berjudul *The Jungle* , yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat – syarat kesehatan.

2. Tahap II (1920 – 1940)

Pada kurun waktu ini muncul pula buku berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu menggugah konsumen atas hak – hak mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan: *fair deal, best buy*.

3. Tahap III (1950 – 1960)

Pada decade ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil – wakil gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia, dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union (IOCU)*. Semula organisasi ini berpusat di Den Haag,

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, hlm.29

¹⁰ *Ibid*.

Belanda, lalu pindah ke London, Inggris, pada 1993. Dua tahun kemudian IOCU mengubah namanya menjadi *Consumen International (CI)*.

4. Tahap IV (Pasca 1965)

Pasca 1965 sebagai masa pematangan gerakan perlindungan konsumen, baik di tingkat regional maupun internasional. Sampai saat ini dibentuk lima kantor regional, yakni Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris, dan Negara – Negara maju juga berpusat di London, Inggris.

Jika dilihat kemajuan perkembangan gerakan konsumen Amerika Serikat, tentu saja Indonesia masih harus belajar banyak. Sebagaimana disinyalir oleh Ketua *International Organization of Consumer Union (IOCU, sekarang CI)* Erna Witoelar, perlindungan konsumen di Indonesia masih tertinggal. Ketertinggalan itu tidak hanya dibandingkan dengan negara – negara sekitar Indonesia, seperti Malaysia, Filipina, Thailand, dan Singapura.¹¹

Dilihat dari sejarahnya, gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar – benar dipopulerkan sekitar 20 tahun lalu, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Setelah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988 dan pada tahun 1990 bergabung sebagai anggota *Consumers Internasional*

¹¹ *Ibid*, hlm.9-10.

(CI). Di luar itu, dewasa ini cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa berorientasi pada kepentingan pelayanan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di berbagai provinsi di tanah air.¹²

Perkembangan baru di bidang perlindungan konsumen di Indonesia terjadi setelah terjadi pergantian tampuk kekuasaan dari era orde baru menuju era reformasi, yaitu tatkala Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disahkan dan diundangkan pada 20 April 1999.

B. Pengertian Konsumen

Ada berbagai macam pendapat para ahli mengenai pengertian konsumen, walaupun umumnya tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara satu pendapat dengan pendapat lainnya. Konsumen sebagai peng-Indonesia an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa".¹³

Pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antar konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial

¹² *Ibid*, hlm. 40-43.

¹³ *Ibid*, hlm. 1.

(dijual, diproduksi lagi). Banyak negara secara tegas menetapkan siapa yang disebut sebagai konsumen dalam perundang-undangannya, konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara-cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial lain dan tidak diperjual belikan".¹⁴

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari consumer (Inggris - Amerika) , atau consument/konsument (Belanda). Pengertian dari customer atau consument tergantung pada posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata customer adalah (lawan kata produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasanya menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata customer sebagai konsumen atau pemakai.¹⁵

Istilah lain dari konsumen yang agak dekat dengan kata konsumen adalah pembeli, istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Konsumen juga disebut pengguna akhir 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.¹⁶

Pengertian konsumen lebih luas dari pembeli, pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan pada ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 3.

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm.3

¹⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm.12.

Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir dengan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas menganut atau mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.¹⁷

Berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang di Prancis, konsumen diartikan sebagai “*The person who obtains goods or services for personal or family purpose* (setiap orang yang memperoleh barang atau jasa untuk dipergunakan sendiri atau untuk kebutuhan keluarga)”. Dari defenisi itu terkandung 2 unsur yaitu:¹⁸

1. Konsumen hanya orang
2. Barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.

Pengertian konsumen yang lain yaitu di Spanyol mengartikan bahwa konsumen tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir¹⁹, adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.

Pengertian konsumen adalah orang, sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual atau termasuk juga badan hukum, hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk pelaku usaha dalam Pasal 1 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas menyebutkan kata-kata orang

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 2.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 3.

¹⁹ Elsi Kartika, Advendi Simangunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, Grasindo, Jakarta, 2007, hlm.56.

perseorangan atau badan usaha. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang-perseorangan.²⁰

Menurut Pasal 1 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan defenisi yang mengatakan bahwa pengertian konsumen itu ialah: “setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.” Sebelum muncul Undang-Undang Perlindungan Konsumen praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia.

Masih di dalam pengertian konsumen berdasar Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdapat istilah barang dan jasa. Sebagai terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan misalnya istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.²¹

Sementara itu jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian disediakan bagi masyarakat menunjukkan, jasa itu harus

²⁰ *Ibid.*, hlm.57.

²¹ *Ibid.*, hlm.58.

ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus dan individual tidak tercakup dalam pengertian tersebut.²²

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir, batasan ini sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu.

Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbangi perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :²³

- a. konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. 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 (nonkomersial).

²² Sidarta, op.cit., hlm.5.

²³ Az, Nasution, op.cit, hlm.13

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu dipasar industri atau pasar produsen.²⁴

Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar – pasar konsumen, terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.²⁵

Unsur untuk membuat barang/jasa lain dan/ atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok, antara lain konsumen – antara (produk capital) dan konsumen – akhir (produk konsumen), yang penggunaannya bagi konsumen adalah untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Unsur inilah, yang pada dasarnya merupakan beda kepentingan masing – masing konsumen yaitu penggunaan sesuatu produk untuk keperluan atau tujuan tertentu yang menjadi tolok ukur dalam menentukan perlindungan yang tepat.²⁶

Keadaan seimbang diantara pihak yang saling berhubungan, akan lebih menerbitkan keserasian dan keselarasan materiil, tidak sekedar formil, dalam kehidupan manusia Indonesia sebagaimana dikehendaki oleh falsafah bangsa dan negara ini.²⁷

²⁴ Az. Nasution, *Ibid*, hlm.14

²⁵ *Ibid*

²⁶ *Ibid*, hlm.15

²⁷ *Ibid*, hlm.16

C. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap barang kenutuhan yang dibutuhkan sehari-hari baik itu barang dan/atau jasa. Hampir semua aspek kehidupan bersentuhan dengan konsumen. Karena itulah hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Sebelum lahirnya UU Perlindungan Konsumen banyak peraturan perundang-undangan yang mengatur didalamnya tentang konsumen, misal kesehatan, keselamatan, dsb. Terlepas dari Undang-undang yang mengatur tentang konsumen tersebut, pengaturan tentang perlindungan konsumen mempunyai dua aspek yaitu :

1. Aspek hukum publik
2. Aspek hukum privat/perdata

Ad.1. Aspek Hukum Publik

Cabang-cabang hukum publik yang berkaitan dan berpengaruh atas hukum konsumen umumnya adalah hukum administrasi, hukum pidana dan hukum internasional terutama konvensi-konvensi internasional yang berkaitan dengan praktek bisnis, maupun Resolusi PBB tentang perlindungan konsumen sepanjang telah diratifikasi oleh Indonesia sebagai salah satu anggota.²⁸

Dengan hukum publik yang dimaksud dalam hal ini adalah hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat – alat perlengkapannya atau hubungan Negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi

²⁸ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.*, hlm.45,

Negara, hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana, hukum internasional khususnya hukum perdata internasional.²⁹

1.1.. Hukum Pidana

Pengaturan hukum positif dalam lapangan hukum pidana secara umum terdapat dalam kitab Undang – Undang Hukum Pidana. Di Indonesia penerapan kitab tersebut diunifikasikan sejak 1918, yakni sejak pertama kali diberlakukan *Wetboek van Strafrecht voor Nederlandsch-Indie*. Jadi, berbeda dengan kitab Undang – Undang Hukum perdata yang masih bersifat pluralistis, kodifikasi hukum pidana tersebut jauh – jauh hari berlaku untuk semua golongan penduduk.

Di dalam Kitab Undang – Undang Hukum Pidana tidak disebutkan kata “konsumen”. Kendati demikian secara implisit dapat ditarik beberapa pasal yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen antara lain :³⁰

1. Pasal 204 : Barang Siapa yang menjual, menawarkan, menyerahkan, dan membagi – bagikan barang yang diketahui bahwa membahayakan nyawa kesehatan orang, padahal sifat berbahaya itu tidak diberitahukan, diancam pidana penjara seumur hidup atau pidana penjara selama waktu tertentu paling lama dua puluh tahun.
2. Pasal 205: Barang siapa karena kealpaannya menyebabkan bahwa barang – barang yang berbahaya bagi nyawa atau kesehatan orang dijual, diserahkan atau dibagi – bagikan, tanpa diketahui sifat berbahayanya oleh yang membeli atau yang memperoleh, diancam pidana penjara paling lama sembilan bulan

²⁹ Prof. Mr. N. E. Algra (voorzitter), poly juridisch Zakboekje, Kon, PBNA, Arnhen 1987, hB1/110 dalam Az. Nasution. op.cit, hlm. 81-82

³⁰ Shidarta, loc. cit. hlm. 90

atau kurungan paling lama enam bulan atau denda paling banyak tiga ratus rupiah.

3. Pasal 382 : Barang siapa menjual, menawarkan atau menyerahkan makanan, minuman atau obat – obatan yang diketahui bahwa itu palsu dan menyembunyikan hal itu diancam dengan pidana penjara paling lama empat tahun.
4. Pasal 383 : Diancam pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli : (1) karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli, (2) mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan, dengan menggunakan tipu muslihat.
5. Pasal 390 : Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menyiarkan kabar bohong yang menyebabkan harga barang – barang dagangan, dana – dana atau surat – surat berharga menjadi turun atau naik, diancam dengan pidana penjara paling lama dua tahun delapan bulan.

Diluar Kitab – Kitab Hukum Pidana terdapat banyak sekali ketentuan pidana yang beraspekkan perlindungan konsumen. Lapangan pengaturan yang paling luas kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen terdapat pada bidang kesehatan.³¹

Kewenangan mengawasi dan bertindak dalam penerapan hukum yang berlaku oleh aparat pemerintah yang diberikan wewenang untuk itu, sangat perlu

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. loc. cit . hlm.82

bagi perlindungan konsumen. Berbagai instansi berdasarkan peraturan perundang-undangan tertentu diberikan kewenangan untuk menyelidiki, menyidik, menuntut, dan mengadili setiap perbuatan pidana yang memenuhi unsur-unsur dari norma-norma hukum yang berkaitan. Penerapan norma-norma hukum pidana seperti yang termuat dalam KUHPidana atau diluar KUHPidana sepenuhnya diselenggarakan oleh alat-alat perlengkapan negara yang diberikan wewenang oleh Undang-undang untuk itu.

1.2. Hukum Administrasi Negara

Seperti halnya hukum pidana, hukum administrasi Negara adalah instrument hukum public yang penting dalam perlindungan konsumen. Sanksi – sanksi hukum secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif.³²

Sanksi administratif tidak ditujukan kepada konsumen pada umumnya, tetapi justru kepada pengusaha, baik itu produsen maupun para penyalur hasil – hasil produknya. Sanksi administratif berkaitan dengan perizinan yang diberikan.

Pencabutan izin hanya bertujuan menghentikan proses produksi dari produsen/penyalur. Produksi disini harus diartikan secara luas, dapat berupa barang atau jasa. Dengan demikian, dampaknya secara tidak langsung berarti melindungi konsumen pula, yakni mencegah jatuhnya lebih banyak korban. Adapun pemulihan hak – hak korban (konsumen) yang dirugikan bukan lagi tugas

³² Shidarta, op. cit. hlm. 93

instrument hukum administrasi Negara . Hak – hak konsumen yang dirugikan dapat dituntut dengan bantuan hukum perdata dan/atau pidana.³³

Sanksi administratif ini seringkali lebih efektif dibandingkan dengan sanksi perdata atau pidana. Ada beberapa alasan untuk mendukung pernyataan ini.³⁴

Pertama, sanksi administratif dapat diterapkan secara langsung dan sepihak. Dikatakan demikian karena penguasa sebagai pihak pemberi izin tidak perlu meminta persetujuan lebih dahulu dari pihak manapun. Persetujuan, walaupun itu dibutuhkan, mungkin dari instansi – instansi Pemerintah terkait. Sanksi administrative juga tidak perlu melalui proses pengadilan. Memang, bagi pihak yang terkena sanksi ini dibuka kesempatan untuk “membela diri”, antara lain mengajukan kasus tersebut ke pengadilan tata usaha Negara, tetapi sanksi ini sendiri dijatuhkan terlebih dahulu, sehingga berlaku efektif.

Kedua, sanksi perdata dan/ atau pidana acapkali tidak membawa efek jera bagi pelakunya. Nilai ganti rugi dan pidana yang dijatuhkan mungkin tidak seberapa dibandingkan dengan keuntungan yang diraih dari perbuatan negatif produsen. Belum lagi mekanisme penjatuhan putusan itu biasanya berbelit – belit dan membutuhkan proses yang lama, sehingga konsumen sering menjadi tidak sabar. Untuk gugatan perdata, konsumen juga dihadapkan pada posisi tawar menawar yang tidak selalu menguntungkan dibandingkan dengan si produsen.

³³ *Ibid.* hlm.95

³⁴ *Ibid.* hlm. 96-97

1.3. Hukum Transnasional

Sebutan “hukum transnasional” mempunyai dua konotasi. *Pertama*, hukum transnasional yang berdimensi perdata, yang lazim disebut hukum perdata internasional. *Kedua*, hukum internasional yang berdimensi publik, yang biasanya dikenal sebagai hukum internasional publik. Hukum perdata internasional sesungguhnya bukan hukum yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari hukum perdata nasional. Hukum perdata internasional hanya berisi petunjuk tentang hukum nasional mana yang diberlakukan jika terdapat kaitan lebih dari satu kepentingan hukum nasional. Melalui petunjuk inilah lalu ditentukan hukum atau pengadilan mana yang akan menyelesaikan perselisihan hukum tersebut.³⁵

Sumber terpenting dari hukum internasional adalah perjanjian antar Negara dan konvensi – konvensi internasional. Walaupun begitu, keberadaan sumber – sumber hukum internasional itu tetap tidak banya artinya jika belum diratifikasi oleh Negara yang bersangkutan. Demikian pula halnya dengan resolusi – resolusi yang dibuat oleh PBB, yang notabene tanpa ratifikasipun harusnya berlaku secara serta merta terhadap semua Negara anggota badan dunia itu.³⁶

Salah satu resolusi yang pernah dicetuskan oleh Perserikatan Bangsa – Bangsa adalah tentang Perlindungan Konsumen Terakhir, masalah ini dimuat dalam Resolusi no.39/248 Tahun 1985. Resolusi tersebut dikeluarkan setelah melalui proses penelitian yang cukup panjang selama kurang lebih 20 tahun. Lokasi penelitian meliputi 25 negara anggota, bekerja sama dengan badan – badan intern PBB, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah negara – negara yang

³⁵ *Ibid*, hlm.97

³⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *op.cit.* hlm. 87

bersangkutan. Ini berarti, resolusi di atas cukup representatif untuk mewakili suara konsumen diberbagai belahan dunia.³⁷

Ad.2. Aspek Hukum Privat/Perdata

Yang dimaksud hukum perdata yakni dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang, serta kaidah – kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang – undangan lainnya. Kesemuanya itu baik hukum perdata tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat).³⁸

Kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa dengan konsumennya masing – masing termuat dalam :

1. Kitab undang – Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang – Undang Hukum Dagang;
3. Berbagai peraturan perundang – undangan lain yang memuat kaidah – kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek – subjek hukum, hubungan hukum dan masalah penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen, seperti Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hukum perdata yang lebih banyak digunakan atau berkaitan dengan azas-azas hukum mengenai hubungan/masalah konsumen adalah buku ketiga tentang perikatan dan buku keempat mengenai pembuktian dan daluarsa.

Buku ketiga memuat berbagai hubungan hukum konsumen. Seperti perikatan, baik yang terjadi berdasarkan perjanjian saja maupun yang lahir berdasarkan Undang-undang. Hubungan hukum konsumen adalah untuk

³⁷ *Ibid.* hlm.88

³⁸ Az. Nasution. loc.cit. hlm. 55

memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdara).³⁹

Hubungan konsumen ini juga dapat kita lihat pada ketentuan Pasal 1313 sampai Pasal 1351 KUHPerdara. Pasal 1313 mengatur hubungan hukum secara sukarela diantara konsumen dan produsen, dengan mengadakan suatu perjanjian tertentu.

Hubungan hukum ini menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Perikatan karena Undang-undang atau akibat sesuatu perbuatan menimbulkan hak dan kewajiban tertentu bagi masing-masing pihak (ketentuan Pasal 1352 KUHPerdara).

Dalam perikatan yang timbul karena perjanjian, tidak dipenuhi atau dilanggarnya butir – butir perjanjian itu, setelah dipenuhinya syarat tertentu dapat mengakibatkan cedera janji (*wanprestasi*). Perbuatan cedera janji ini memberikan hak kepada pihak yang dicerderai untuk menggugat ganti rugi berupa biaya, kerugian, dan bunga (Pasal 1236 dalam hal perjanjian memberikan sesuatu, Pasal 1239, dan pasal 1242 dalam hal perjanjian berbuat sesuatu, Pasal 1243,1244,1246) dan seterusnya.

Pertanggung jawaban perbuatan itu tidak saja merupakan perbuatan sendiri tetapi juga dari orang yang termasuk tanggung jawabnya seperti yang diatur pada Pasal 1367-1369 KUHPerdara. Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) diatur dalam buku ketiga titel 3 Pasal 1365 sampai 1380 KUHPerdara, dan merupakan perikatan yang timbul dari Undang-undang. Perikatan dimaksud dalam

³⁹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm.33.

hal ini adalah terjadi hubungan hukum antara konsumen dan produsen dalam bentuk jual beli yang melahirkan hak dan tanggung jawab bagi masing-masing pihak dan apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya akan menimbulkan permasalahan dalam hubungan hukumnya.⁴⁰

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang mengikat antara pihak penjual berjanji menyerahkan barang/benda dan pihak lain yang bertindak sebagai pembeli mengikat diri berjanji untuk membayar harga (ketentuan pada pasal 1457 KUH Perdata). Dari pengertian yang diberikan oleh pasal 1457 KUHPerdata ini, persetujuan jual beli sekaligus membebaskan dua kewajiban yaitu :⁴¹

1. Kewajiban pihak penjual untuk menyerahkan barang yang akan dijual kepada pembeli.
2. Kewajiban pihak pembeli untuk membayar harga barang yang akan dibeli kepada penjual.

Tentang kewajiban penjual ini, pengaturannya dimulai dari pasal 1472 KUH Perdata. Penjual wajib menegaskan dengan jelas untuk apa ia mengikatkan diri dalam persetujuan jual beli. Kemudian lebih lanjut pasal tersebut memberikan suatu interpretasi : segala sesuatu yang kurang jelas dalam persetujuan jual beli, atau yang mengandung pengertian kembar harus diartikan sebagaimana maksud yang “merugikan” bagi pihak penjual. Pada dasarnya kewajiban penjual menurut Pasal 1473 dan Pasal 1474 KUH Perdata terdiri dari dua :⁴²

1. Kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.

⁴⁰ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm.47.

⁴¹ M. Yahya Harahap, *Segi – Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1996, hlm. 29

⁴² *Ibid.* hlm. 30

2. Kewajiban penjual untuk memberi pertanggungan atau jaminan bahwa barang yang dijual tidak mempunyai sangkutan apapun, baik yang berupa tuntutan maupun pembebanan.

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan orang lain, sedang antara mereka tidak terdapat suatu perjanjian maka berdasarkan undang - undang dapat timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut dan orang yang menimbulkan kerugian. Seperti diuraikan pada Pasal 1365 KUH Perdata, berbunyi: “ Setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Sementara hal yang berkaitan tentang memberi informasi mengenai produk barang dan/atau jasa tidak diuraikan dalam KUH Perdata ataupun KUH Dagang. Namun hal itu dapat dikaitkan pula dalam pasal 1365 KUH Perdata diatas, yaitu sepanjang informasi atau iklan tertentu mengakibatkan kerugian pada pihak lain.⁴³

Mengenai perilaku periklanan yang lengkap diatur dalam Pasal 17 Undang – Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- 1) Pelaku Usaha Periklanan dilarang memproduksi iklan yang :
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga barang dan/atau tariff jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;

⁴³ Celina Tri Siwi Kristiyanti. loc. cit. hlm. 71

- c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang, dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau ketentuan peraturan perundang – undangan tanpa seizing yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang – undangan mengenai peiklanan.
- 2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1)

Selanjutnya berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha periklanan ini diatur pada pasal 20 UUPK.

D. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Pengaturan tentang Hak – hak Konsumen terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

- 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.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan 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 dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sesuai mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain dari pada hak tersebut konsumen juga mempunyai kewajiban dalam memenuhi hak nya tersebut yaitu diuraikan pada Pasal 5 UUPK, Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca, mengikuti petunjuk informasi, dan prosedur pemakaian, atau pemanfaatan barang dan 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 hak dan kewajiban dari konsumen, maka dari timbal baliknya adalah adanya pula hak dan kewajiban dari pelaku usaha sebagai pihak yang menjadi rekan transaksi dari konsumen, yaitu pelaku usaha.

Hak dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK :

- 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 beritikad tidak baik
 - c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
 - d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan
- Sedangkan yang menjadi kewajiban pelaku usaha diatur pula dalam Pasal

7 UUPK yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Melakukan 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, pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
- 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 yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti kerugian dan atau pergantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal jual beli adalah sama dimata hukum, karena didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara pihak produsen dan konsumen sama memiliki hak dan kewajiban. Pelaku usaha dan konsumen merupakan pihak yang saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.

Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam hal ini jual beli terhadap barang elektronik, merupakan

hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lainnya.

Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, pemenuhan kebutuhan konsumen sangat tergantung pada hasil produksi pelaku usaha. Kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja.

Hal tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai suatu tingkat produktifitas dan efektivitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya massal. Karena sifatnya yang massal tersebut, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Untuk itu perlu idatu perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang antara lain mutu barang, cara prosedur produksi dan juga ketentuan tentang pemberian garansi pada suatu produk barang dalam hal ini adalah barang elektronik.

Perlunya peraturan tersebut tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena mengenai proses sampai hasil produksi barang dan jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.

Berbicara mengenai kedudukan konsumen dan pelaku usaha maka didalam kedudukan konsumen tersebut terdapat hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha adapun penjelasan hak konsumen tersebut adalah:

Melihat beberapa hal di atas mengenai bentuk kelalaian yang biasa terjadi pada pelaku usaha maka konsumen dapat menuntut haknya karena merasa telah dirugikan secara garis besar maka hak-hak tersebut dapat meliputi :⁴⁴

1. Hak Atas Keamanan dan Keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

2. Hak Untuk Memperoleh Informasi

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena

⁴⁴ *Ibid.*, Hal. 41.

informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan / sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, afek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut, informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun tulisan, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen.

3. Hak untuk Memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak untuk memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap barang suatu

produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak memilih bagi konsumen ini hanya ada jika alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (baik barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak berfungsi.

Berdasarkan hal tersebut, maka ketentuan yang dapat membantu penegakan hak tersebut dapat dilihat dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, baik dalam Pasal 19 maupun dalam pasal 25 ayat (1). Pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 menentukan bahwa :

Pelaku usaha dilarang melakukan satu atau beberapa kegiatan, baik sendiri maupun bersama pelaku usaha lain, yang dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan atau persaingan tidak sehat berupa :

- a. Menolak atau menghalangi pelaku usaha tertentu untuk melakukan kegiatan usaha yang sama yang bersangkutan, atau
- b. Menghalangi konsumen atau pelanggan pelaku usaha pesaingnya untuk tidak melakukan hubungan usaha dengan pelaku usaha pesaingnya itu
- c. Melakukan praktek diskriminasi terhadap pelaku usaha tertentu.

Sementara pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 :
“Pelaku usaha dilarang menggunakan posisi dominan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk :

- a. Menetapkan syarat-syarat perdagangan dengan tujuan untuk mencegah dan atau menghalangi konsumen memperoleh barang dan atau jasa yang bersaing, baik dari segi harga maupun kualitas; atau
- b. Membatasi pasar dan pengembangan teknologi atau
- c. Menghambat pelaku usaha lain yang berpotensi menjadi pesaing untuk memasuki pasar bersangkutan.

4. Hak untuk Didengar

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atautkah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau yang berupa pertanyaan / pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu.

5. Hak untuk Memperoleh Kebutuhan Hidup

Hak ini merupakan hak sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak). Hak-hak ini terutama hak yang berupa hak atas pangan, papan serta hak-

hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

6. Hak untuk Memperoleh Ganti Kerugian

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

7. Hak untuk Memperoleh Pendidikan Konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat dari penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

8. Hak Memperoleh Lingkungan Hidup yang Bersih dan Sehat

Hak atas lingkungan hidup yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 jo Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

9. Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai dengan Nilai Tukar yang Diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tidak tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi dari pada kegunaan atau kualitas atau kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung oleh ketentuan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-undang nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha tidak Sehat, menentukan bahwa :

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha pesaingnya untuk menetapkan harga atas suatu barang dan jasa yang harus dibayar oleh konsumen atau pelanggan pada pasar bersangkutan yang sama.”

Sedangkan Pasal 6 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan bahwa :

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian yang mengakibatkan pembeli yang satu harus membayar dengan harga yang berbeda dari harga yang harus dibayar oleh pembeli lain untuk barang dan atau jasa yang sama”.

10. Hak untuk Mendapatkan Upaya Penyelesaian Hukum yang Patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Sepuluh hak konsumen, yang merupakan himpunan dari berbagai pendapat tersebut di atas hampir semuanya sama dengan hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 UUPK, sebagaimana dikutip sebelumnya.

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 UUPK tersebut, terdapat satu hak yang tidak terdapat pada 10 hak konsumen yang diuraikan sebelumnya, yaitu “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, namun sebaliknya Pasal 4 UUPK tidak mencantumkan secara khusus tentang “hak untuk memperoleh kebutuhan hidup” dan “hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat”, tapi hak tersebut dapat dimasukkan ke dalam hak yang disebutkan terakhir dalam Pasal 4 UUPK tersebut, yaitu “hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”. Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusannya yang lebih dirinci, tapi pada dasarnya sama dengan hak-hak yang telah disebutkan sebelumnya.

BAB III

TINJAUAN UMUM TERHADAP BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

A. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

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

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- f. Menerima pengaduan baik tertulismaupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada angka 7 dan angka 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 (dua) fungsi strategis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha (Pasal 52 butir c Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Termasuk disini klausula baku yang dikeluarkan PT PLN (persero)

dibidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan *leasing*/pembiayaan, dan lain-lain.⁴⁵

Adapun klausula baku yang dimaksud adalah klausula yang merugikan konsumen, yaitu:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab.
- b. Menyatakan menolak penyerahan barang yang telah dibeli konsumen.
- c. Menyatakan menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan oleh konsumen.
- d. Menyatakan memberi kuasa kepada pengusaha untuk melakukan segala tindakan.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasanya yang dibeli konsumen.
- f. Memberikan hak kepada pengusaha untuk pemasangan hak tanggungan, gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara cicilan.
- g. Memberihak kepada pengusaha untuk mengurangi manfaat, jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- h. Menyatakan penundukan konsumen kepada peraturan baik yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan atau perubahan lanjutanyang dibuat sepihak oleh pihak pengusaha.⁴⁶

Berdasarkan dengan adanya klausula baku seperti di atas, maka salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-

⁴⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm 45.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm 46.

kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi, tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha atau badan usaha perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.

Dilihat dari ketentuan Pasal 52 huruf b, c dan e Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK, tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 , dijelaskan bahwa ada dua cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu :

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.

Ad.1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diuraikan pada Pasal 47 UUPK, yaitu : ”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 terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Diluar peradilan umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha diluar peradilan,yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum.⁴⁷

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu badan yang menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil.⁴⁸

Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat disbanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku. Disamping itu pengertian lain dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

⁴⁷ Abdul R. Saliman, dkk. 2004. *Esensi Hukum Bisnis di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media, hlm 23.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm 24.

Badan ini dibentuk sebagai alternatif bagi konsumen yang membutuhkan media penyelesaian sengketa secara cepat, mudah dan murah. Cepat ditentukan dari 21 (dua puluh satu) hari kerja yang wajib menghasilkan sebuah putusan. Mudah terletak pada prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana.

Pengaturan pembentukan badan ini terdapat di dalam Bab XI, dimulai dari Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diangkat dan diberhentikan berdasarkan penetapan Menteri (Menperindag), yang tugas pokok dari badan ini adalah menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen diluar pengadilan.

Selain BPSK, sebenarnya ada pula cara lain dalam penyelesaian sengketa yaitu melalui arbitrase, yaitu lembaga alternative penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ad 2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pada Pasal 48 UUPK diuraikan bahwa ”Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 ”.

Dari pasal tersebut dapat dipahami bahwa, penyelesaian sengketa melalui peradilan umum adalah dengan mengikuti tata cara berpekara di peradilan umum sebagaimana mestinya.

Istilah "prosedur berpekar" di dahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya itu berarti surat gugatan harus sudah disiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat. Pasal 45 UUPK menyatakan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
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 tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang – undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dari pernyataan Pasal 45 ayat 3 jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatannya untuk diperkarakan, melainkan juga tanggung jawab lainnya, misalnya di bidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan peradilan umum kasus pidana, tetapi ia sendiri juga dapat menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administrasi di dalamnya. Hal yang dikemukakan terakhir ini dapat terjadi, misalnya dalam

kaitannya dengan kebijaksanaan aparat pemerintah yang ternyata dipandang merugikan konsumen secara individual. Bahkan mengingat makin banyaknya perusahaan multinasional yang beroperasi di Indonesia juga tidak menutup kemungkinan ada konsumen yang menggugat pelaku usaha di pengadilan negara lain, sehingga sengketa konsumen ini pun dapat bersifat transnasional.⁴⁹

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Ayat (1) UUPK adalah :

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban tidak sedikit.

C. Prosedur Penyelesaian Sengketa Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK dimulai dari proses pendaftaran sengketa yang dilakukan oleh konsumen dengan mengisi formulir pengaduan

⁴⁹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 308

konsumen. Untuk proses selanjutnya berpedoman pada tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen tersebut sesuai yang telah diamanatkan oleh undang – undang.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Terdapat 3 (tiga) cara persidangan di BPSK (Pasal 54 ayat(4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) yaitu:⁵⁰

1. Persidangan dengan cara konsiliasi

2. Persidangan dengan cara mediasi

3. Persidangan dengan cara arbitrase

Ad. 1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke BPSK ditangani Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa, Majelis BPSK bertugas (Pasal 28 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001):

a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan

c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

d. menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang – undangan di bidang perlindungan konsumen;

⁵⁰ Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.199

Prinsip dan tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 (Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). *Pertama* proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator. *Kedua*, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.⁵¹

Ad.2. Persidangan dengan cara mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai pemerantar dan penasehat Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara mediasi terlihat dari tugas Majelis BPSK yaitu :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang – undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara mediasi ada 2 (Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). *Pertama*, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak

⁵¹ *Ibid*, hlm 199-200

aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya – upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.⁵²

Ad. 3. Persidangan dengan cara arbitrase

Persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses Pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK. Kedua, arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbiter yang ketiga dari anggota BPSK dari unsure pemerintah sebagai ketua Majelis BPSK. Jadi, unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis.⁵³

⁵² *Ibid*, hlm.200

⁵³ *Ibid*, hlm.201

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan tentang hak – hak konsumen terdapat pada Pasal 4 Undang – undang No. 8 Tahun 1999 . Demikian pula dengan kewajiban konsumen, juga diatur pada Pasal 5 dalam undang – undang yang sama. Hak dan kewajiban konsumen haruslah dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen agar tercipta ketertiban dan keadilan dalam kehidupan masyarakat..
2. Mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 52 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo. SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dengan demikian maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki dasar hukum kewenangan yang jelas dalam menangani setiap permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha.
3. Penyelesaian tuntutan hak konsumen melalui Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) merupakan upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Dimana penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut merupakan perlindungan hukum yang nyata terhadap konsumen yang memiliki iktikad baik dalam menjalankan kewajibannya. Hal itu dilindungi

oleh undang-undang, dikarenakan setiap perbuatan yang dilakukan dengan itikad baik pastilah menjadi unsur adanya perlindungan yang diberikan hukum terhadap perkara perdata termasuk dalam hubungannya dengan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha..

B. Saran

1. Konsumen hendaknya mengetahui mengenai hak – haknya sebagai konsumen.
2. Pelaku usaha seharusnya tidak melakukan hal – hal yang dapat merugikan pihak konsumen.
3. Sengketa konsumen yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha hendaknya dapat diselesaikan secara kekeluargaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga tidak sampai ke pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdul Muis, 1990, *Metode Penulisan dan Metode Penelitian Hukum*, Fakultas Hukum USU, Medan.
- Abdul R. Saliman, dkk, 2004, *Esensi Hukum Bisnis di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media.
- Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Elsi Kartika Sari, Advendi Simangunsong, 2007, *Hukum dalam Ekonomi*, Jakarta: Grasindo.
- Munir Fuady. 2002. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Munir Fuady, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____, 2006, *Teori Hukum Pembuktian (Pidana dan Perdata)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- M. Yahya Harahap, 1996, *Segi – Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni
- Nasution, Az, 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Diadit Media
- R Subekti, 1992, *Kumpulan Karangan Tentang Hukum Perikatan, Arbitrase dan Peradilan*,. Bandung: Alumni.
- _____. 1995. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sudikno Mertokusumo, 1998, *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Sidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Salim HS. 2000. *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

_____. 2011. *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sentosa Sembiring. 2008. *Hukum Dagang*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Shofie, Yusuf, 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen- Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti

_____, 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Tan Kamelo. 2006. *Hukum Jaminan Fidusia*. Bandung: Alumni

WJS Purwadarminta, 2003, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN.Balai Pustaka.

Zaeni Asyhadie. 2011. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK