

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT TIDAK DIPENUHINYA BARANG YANG TELAH DIJANJIKAN OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS PUTUSAN 257 K/Pdt.Sus-BPSK/2019)**

Maria, Rizka Amelia Azis  
Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul  
Jln. Arjuna Utara No.9, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta – 11510  
rizka.amelia@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*In everyday life, buying and selling transactions conducted by consumers with business actors often cause disputes due to losses suffered by consumers. Consumer Dispute Resolution itself can be done in two ways, namely in court or outside the court. Finally, consumers make complaints to BPSK. In its decision, BPSK granted the consumer's request. However, the appeal and cassation against BPSK's decision submitted by business actors canceled the BPSK's decision because BPSK was deemed not to have the authority to decide on the dispute because in the contract / agreement made by the parties it was agreed that if a dispute arises it would be resolved to the Lubuk Pakam District Court. The author is interested in conducting a case study on the authority of BPSK in resolving consumer disputes as well as legal remedies that can be done by consumers regarding not fulfilling the promised goods. The method that I use is a normative approach based on laws and regulations, books and legal journals. Based on research conducted, the authors conclude that based on the Consumer Protection Act, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has the authority to decide on consumer disputes between Lambok Budiman Hutagalung Consumers and Business Actors of PT. Grha Kirana Garden, but because in the agreement between the two parties the choice of forum was mentioned, namely through the District Court in the event of a dispute, the decision of the BPSK was canceled because it was deemed not to have the authority to adjudicate and decide upon the dispute and the consumer could claim the loss he suffered through the Court. Negeri Lubuk Pakam and this does not violate the principle of Ne Bis In Idem.*

*Keywords: Consumer Protection, BPSK, UUPK*

### **Abstrak**

Dalam kehidupan sehari-hari, transaksi jual beli yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha seringkali menimbulkan sengketa akibat kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu di dalam pengadilan atau diluar pengadilan. Akhirnya konsumen melakukan pengaduan ke BPSK. Dalam putusannya, BPSK mengabulkan permohonan konsumen. Namun banding dan kasasi atas putusan BPSK yang diajukan oleh pelaku usaha membatalkan putusan BPSK karena BPSK dianggap tidak memiliki kewenangan untuk memutus sengketa tersebut karena dalam kontrak/perjanjian yang dibuat para pihak disepakati apabila timbul sengketa maka akan diselesaikan ke Pengadilan Negeri Lubuk Pakam. Penulis tertarik untuk melakukan studi kasus tentang kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terkait tidak dipenuhinya barang yang telah dijanjikan. Metode yang penulis gunakan adalah pendekatan normatif dengan bersumber pada peraturan perundang-undangan, buku dan jurnal hukum. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kewenangan untuk memutus sengketa konsumen antara Konsumen Lambok Budiman Hutagalung dengan Pelaku Usaha PT. Grha Kirana Garden namun karena dalam perjanjian antara kedua belah pihak telah disebutkan tentang pilihan forum (*choice of forum*) yaitu melalui Pengadilan Negeri apabila terjadi sengketa maka putusan BPSK dibatalkan karena dianggap tidak memiliki kewenangan mengadili dan memutus sengketa dan konsumen dapat menuntut kerugian yang dideritanya melalui Pengadilan Negeri Lubuk Pakam dan hal ini tidak melanggar prinsip *Ne Bis In Idem*.

Kata kunci : Perlindungan konsumen, BPSK. UUPK

### **Pendahuluan**

Dalam aktivitas sehari-hari sudah menjadi hal lumrah akan pertemuan masyarakat untuk saling bertransaksi melakukan jual beli. Transaksi jual beli di masa kini tidak hanya berupa barang atau benda

saja, namun dapat berupa jasa atau perbuatan yang dilakukan berguna untuk seseorang yang dimaksud dengan barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan, yang dapat untuk

diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Setiap transaksi jual beli yang dilakukan hampir tidak pernah lepas dari yang namanya perjanjian berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Persetujuan ini kemudian di tuangkan kedalam perjanjian atau kontrak yaitu suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Subekti 2005, hlm.1), yang kemudian menimbulkan terjadi perikatan antar dua orang atau lebih, Hal tersebut dikarenakan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Perikatan lahir dari adanya persetujuan atau karena Undang-Undang. Untuk sahnya suatu perjanjian di perlukan Empat syarat berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu:

1. Sepakat (sepakat bagi mereka yang saling mengikatkan dirinya)
2. Cakap (mereka yang sudah cakap menurut hukum)
3. Obyek Tertentu (obyek / barang di perjanjikan)
4. Klausula yang halal (tidak bertentangan dengan hukum)

Perjanjian yang paling umum adalah perjanjian jual beli. Perjanjian Jual beli adalah suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pembeli. Di dalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut (Salim 2002, hlm 49). Dalam pasal 1457 KUHPer jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen diatur dalam pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Perjanjian Jual Beli yang terjadi dalam masyarakat sering dirasakan kecurangan bagi pembeli selaku konsumen, baik dalam hal perjanjian yang merugikan maupun perjanjian dengan pengingkaran di kemudian hari. Hal ini sejalan dengan para pelaku usaha dalam mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi dan harus mampu bersaing antar

pelaku usaha sesama bidang dengan perilakunya masing-masing yang dianggap dapat merugikan konsumen. Salah satu penyebab utama kerugian konsumen adalah karena tingkat kesadaran akan haknya memang masih sangat rendah, hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran diri dari pihak konsumen itu sendiri dan rendahnya pendidikan konsumen yang ada. (Shofie 2000, hlm.74)

Terdapat dua aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian, Yang pertama mencakup Perlindungan terhadap timbulnya kerugian bagi konsumen karena memakai atau mengonsumsi barang yang tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen dan yang kedua mencakup perlindungan terhadap di berlakukannya syarat-syarat yang tidak adil oleh pelaku usaha kepada konsumen pada waktu mendapatkan barang kebutuhannya. (Meliala 1993, hlm.152)

Kerugian konsumen yang diakibatkan oleh hak salah satu pihak yang dilanggar maka tidak jarang melahirkan sengketa, yang kerap disebut sebagai sengketa konsumen. Secara singkat definisi sengketa konsumen yaitu adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya haruslah konsumen. (Kurniawan 2011, hlm.334) masih banyak pelaku usaha yang tidak memberikan hak konsumen yang sudah diperjanjikan sebelumnya, yang kemudian memunculkan sengketa perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. Hak konsumen yang seharusnya terpenuhi sesuai dengan waktu yang di perjanjikan namun tidak di penuhi, maka dapat menjadikan sengketa, sehingga pihak lain dapat membawa masalah ini ke jalur hukum untuk meminta perlindungan serta haknya untuk di penuhi.

Sengketa konsumen sendiri dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu di dalam pengadilan ataupun diluar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan. Dengan hadirnya UUPK dan BPSK diharapkan penyelesaian sengketa dapat di selesaikan secara cepat. Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang dirumuskan, yaitu:

1. Bagaimanakah Kewenangan BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Terkait Kasus Putusan nomor 257K/Pdt.Sus-BPSK/2019
2. Apakah Upaya Hukum yang dapat dilakukan Konsumen terkait Tidak dipenuhinya Barang Yang Telah Dijanjikan terkait Putusan 257K/Pdt.Sus-BPSK/2019 ?

## **Metode Penelitian**

Penelitian akan senantiasa bermula dari rasa ingin tahu (*niewgierigheid*) untuk menemukan jawaban terhadap suatu permasalahan aktual yang dihadapi. Jika jawaban terhadap suatu masalah telah diketahui, maka tidak perlu lagi diadakan penelitian. (Efendi dan Ibrahim 2016, hlm. 123).

Jenis Penelitian Yang Dilakukan adalah berupa Penelitian Normatif atau penelitian hukum kepustakaan Dengan melakukan pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*), penelitian ini juga dilengkapi dengan menggunakan pendekatan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, asas-asas umum yang digunakan dalam perjanjian.

Perolehan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan yakni melalui pengumpulan data sekunder, yang mencakup bahan hukum primer dan sekunder, yakni:

- a. Bahan hukum primer terdiri dari bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari kaidah dasar, peraturan dasar. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim
- b. Bahan hukum sekunder, yakni bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil karya atau literatur, buku dari kalangan hukum dan sebagainya

Bahan hukum yang selanjutnya dilakukan pembahasan, pemeriksaan, dan pengelompokan ke dalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji untuk menilai konsep-konsep hukum yang mencakup pengertian-pengertian hukum, norma-norma hukum, dan sistem hukum.

## **Hasil dan Pembahasan Konsumen**

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari orang produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. (Az Nasution 1994, hlm 23). Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK bahwa "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan." Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan pasal 1 angka 2 undang-undang tersebut bahwa konsumen yang di maksud adalah Konsumen akhir yang dikenal dalam

kepuustakaan ekonomi. UUPK Pasal 4 tentang Hak Konsumen adalah:

- a. hak untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. hak untuk 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 peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen berdasarkan pasal 5 UUPK 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.

## **Pelaku Usaha**

Pelaku Usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa, termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.(Harry Duintjer Tebbens 1980, hlm.4) Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 UUPK "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan udaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Hak Pelaku Usaha menurut pasal 6 UUPK adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat 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 lainnya.

Kewajiban Pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK 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. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- e. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- f. 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.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- h. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Upaya Pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak

dirugikan baik kesehatan maupun keuangannya. (Janus Sidabalok 2014, hlm. 19)

Peranan pemerintah merupakan peranan jangka panjang karna dilakukan secara kontinu dalam memberikan penerangan, penyuluhan dan pendidikan bagi semua pihak. Dengan demikian, tercipta lingkungan berusaha yang sehat semua pihak dan berkembangnya pengusaha yang bertanggung jawab dan termasuk kedalamnya dalam menciptakan pasar yang kompetitif dengan berangsur-angsur menghilangkan monopoli dan proteksi. (Syahrir 1993, hlm. 36)

### **Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha**

Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang dilaksanakan dalam rangka jual beli. Dalam pengertian ini, terdapat unsur perjanjian, penjual, pembeli, harga, dan barang. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*).

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik sehingga konsumen dapat melajukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. ((Rizks Amelia Azis, 2018, hlm.6)

Prinsip-prinsip tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha dari doktrin atau teori yang muncul dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan, antara lain: (Ahmad Miru 2011, hlm.31)

#### *a. Let The Buyer Beware*

Doktrin ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang seimbang, sehingga tidak perlu diproteksi apapun bagi konsumen, didalam UUPK prinsip kehati-hatian dari pelaku usaha, hal tersebut dapat dilihat dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu-rambu dalam melakukan usahanya.

#### *b. The Due Care Theory*

pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan/atau jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya maka pelaku usaha tidak dipersalahkan. Prinsip ini sejalan dengan aturan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu

pasal 8 sampai pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjaln kontrak. Realitanya seting ditemukan kontrak yang melemahkan posisi konsumen dengan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dengan klausula-klausula standarnya.

d. Kontrak Bersyarat

Melihat fenomena lemahnya posisi konsumen dalma *The Privity of Contract* yang mensyaratkan kontrak sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha yang merugikannya, maka lahirlah sebuah prinsip dimana kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Sekalipun ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen dibidang jasa.

### **Perlindungan Konsumen**

Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Hal ini selaras dengan Undang-Undang Konsumen pasal 1 nomor 8 tahun 1999: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Maka perlindungan konsumen adalah berbicara tentang jaminan kepastian terpenuhinya hak-hak konsumen. (Shidarta 2000, hlm.9)

Hukum Konsumen menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengantar hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan dimuka, adalah "keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat". Titik berat dari hukum konsumen ini adalah

konsumen dengan pelaku usaha memiliki hubungan yang kuat dan saling membutuhkan.

Menurut Az. Nasution, Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum Konsumen atau *Consumer Law* merupakan Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen atau *Consumer Protection Law* adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedang hukum perlindungan konsumen menitik beratkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.

Terdapat perbedaan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen yang lebih kepada menyebutkan hak-hak yang harus dipenuhi dan didapati oleh konsumen, yang dimana konsumen merupakan pihak yang paling lemah dalam suatu pengadaan barang dan/atau jasa terkait dengan informasi produk yang didapat. Sebagai contoh, dalam suatu pengadaan barang.

Seringnya konsumen tidak diberitahu tentang lamanya pemakaian atau suatu barang dan/atau jasa, kurangnya informasi yang di sampaikan kepada konsumen, dapat menjadi pemicu timbulnya perbuatan yang tidak jujur dalam berbagai praktek bisnis dan hal ini dapat merugikan konsumen. Pentingnya perlindungan hak-hak terhadap konsumen inilah yang dirasa dapat menjamin dan menjaga konsumen. Perlindungan Konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen memiliki dua aspek yakni :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang negatif jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah di sepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Termasuk persoalan-persoalan promosi dan

periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku Pelaku Usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Berdasarkan pasal 64 UUPK menyatakan bahwa “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini di Undangkan, di nyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau bertentangan dengan undang-undang ini. untuk menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen adakah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan dan produk yang di konsumsi secara aman dan memuaskan pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha. (Barkatullah 2009, hlm.27)

Maka Payung Hukum dalam Hukum Perlindungan Konsumen tidak hanya terbatas pada UUPK Nomor 8 Tahun 1999, Tetapi juga meluas paada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha tidak sehat, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal, Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang konsumen dan Undang-Undang tentang informasi dan transaksi elektronik yang berhubungan dengan hak – hak konsumen yang tidak diberikan atau dilanggar.

Dalam usaha memberikan perlindungan konsumen, maka terdapat sejumlah asas yang terkandung berdasarkan Pasal 2 UUPK yakni :

- a. Asas Manfaat, yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan .
- b. Asas Keadilan, yaitu diharapkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan, yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan

memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastiannya.

DiIndonesia Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negative pemakaian barang dan jasa,
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam UUPK dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Sengketa Konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana, maupun tata usaha negara. (Horas dan Tomban 2005, hlm 165)

Untuk dapat memperoleh manfaat dan keuntungan itu secara maksimal maka disatu pihak diperlukan kejujuran pelaku usaha untuk sungguh-sungguh menaati peraturan standardisasi yang sudah ditetapkan dan dipihak lain aparat pemerintah perlu aktif membina dan mengawasi pelaksanaan standardisasi itu sehingga diterapkan dengan baik dan benar.

Tanggung jawab produk adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.

Sebelum lahirnya UUPK telah banyak ketentuan hukum yang telah memberikan perlindungan kepada konsumen dan ketentuan tersebut masih tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus atau bertentangan dengan UUPK. Perlindungan hukum terhadap konsumen meliputi bidang hukum private maupun public, yang tentu saja masing-masing bidang tersebut masih dapat dibagi lagi dalam beberapa bagian.

Umumnya yang disebut hukum publik adalah seluruh peraturan hukum yang mengadung dan/atau memuat norma-norma kepentingan umum. Karena itu, hukum publik sering diartikan sebagai jenis hukum yang mengatur kepentingan hukum yang bersifat umum. Hukum Privat dipahami sebagai seluruh peraturan hukum yang mengandung/memuat norma-norma kepentingan individu/pribadi atau disebut kepentingan hukum yang bersifat perorangan.

Sengketa Konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana, maupun tata usaha negara. Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam UUPK dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya.

Misalnya, pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.

Sengketa Konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:

1. Pelaku Usaha Tidak melaksanakan kewajibannya Hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang. Artinya pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa ini disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku Usaha atau Konsumen tidak menaati isi Perjanjian. Artinya, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian sengketa yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Penyelesaian Sengketa Konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan dipihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

Penyelesaian sengketa konsumen dipengaruhi oleh konsep, tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial dimasyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian sengketa ke arah win-win solution.

Berkaitan dengan sengketa konsumen pasal 4 UUPK huruf 3, bahwa upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan salah satu hak yang memberikan jaminan bahwa setiap konsumen berhak atas mendapatkan penyelesaian sengketa yang dihadapinya yakni dengan cara menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan/atau forum lain untuk mencapai kesepakatan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi penilaian ahli dan arbitrase. Atau penyelesaian sengketa dapat melalui badan peradilan yaitu melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, di dalam pasal 45 ayat (2) UUPK membagi penyelesaian konsumen menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) dan pengadilan. Dalam Sengketa diluar pengadilan (non litigasi) antara lain dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase melalui lembaga yang berwenang Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan / atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin

tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan UUPK Pasal 47.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dikehendaki UUPK merupakan penyelesaian sengketa yang efektif, dikarenakan upaya non litigasi prosesnya sederhana, cepat dan biaya murah. Meskipun penyelesaian sengketa baik di dalam maupun diluar pengadilan, apabila terdapat unsur perbuatan pidana dalam sengketa konsumen tersebut maka prosedur pengadilan pidana tetap berjalan Sebagaimana yang dimaksud pasal 45 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan “penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.”

Ketika sudah memilih untuk menempuh forum dan cara BPSK, penyelesaian melalui forum dan cara pengadilan tidak dapat lagi ditempuh sebagaimana ditentukan UUPK pasal 45 ayat (4) menentukan “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 para pihak yang bersengketa”. Demikian halnya bahwa sengketa konsumen tidak dapat diajukan ke pengadilan dan diluar pengadilan sekaligus, misalnya, salah satu pihak mengajukan gugatan ke BPSK dan juga ke Pengadilan atau pihak yang satu mengajukan ke BPSK sementara pihak lain mengajukan ke Pengadilan.

Dalam hal tuntutan diajukan melalui Pengadilan, terdapat proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggungjawaban produsen/pelaku usaha. Menurut pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum, yang berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling (HIR)* yang berlaku untuk wilayah jawa dan madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg.)* yang berlaku bagi daerah luar jawa dan madura, keduanya tidak terdapat perbedaan mendasar (prinsipil). Dalam pasal 2 UUPK menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan di luar pengadilan, terdapat 4 (empat) cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah sesuai dengan pasal 1 UUPK. Maka

berdasarkan UUPK Pasal 46 gugatan untuk mendapatkan ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya.
2. Sekelompok Konsumen yang memiliki kepentingan yang sama.
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk Badan Hukum atau Yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatannya sesuai dengan anggaran dasarnya.
4. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.

Dalam Pemeriksaan dan Pembuktian pada 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata “peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh penggugat. Artinya kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi, penggugat perlu membuktikan:

1. Adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian)
2. Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh produsen; dan
3. Timbulnya kerugian bagi konsumen – penggugat.

Jika gugatan ganti kerugian didasarkan pada peristiwa perbuatan melawan hukum, haruslah dibuktikan:

1. Adanya perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan.
2. Adanya kesalahan dari pelaku usaha, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian
3. Adanya sejumlah kerugian yang diderita konsumen – penggugat.
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dengan kerugian.

Gugatan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang di alami oleh konsumen akibat ulah pelaku usaha diajukan berdasarkan pelanggaran atas Pasal 19 UUPK, sehingga pembuktian ada pada pihak pelaku usaha



berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pembuktian terhadap hal diatas diatur dalam Undang-Undang, menurut pasal 284 RBg./164 HIR atau pasal 1866 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah surat, saksi, pengakuan dan sumpah. Membuktikan dalam arti yuridis tidak lain berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan yang harus dibuktikan dalam perkara perdata adalah suatu peristiwa yang diajukan sebagai dasar hak, meneguhkan haknya ataupun menyangkal hak orang lain, jadi bukan hukumnya. Pada dasarnya pihak yang mengemukakan suatu peristiwa itulah yang dibebani pembuktian. Akan tetapi, untuk mencapai keadilan, dalam praktiknya pembagian beban pembuktian itu baru dirasakan adil dan tepat apabila yang dibebani pembuktian adalah pihak yang paling sedikit dirugikan jika disuruh membuktikan. Ini berarti untuk membebani kewajiban, hakim harus bertindak arif dan bijaksana serta tidak boleh berat sebelah.

Dalam hubungannya dengan tanggung jawab barang dan/atau jasa, pada gugatan yang di ajukan konsumen yang berada dalam hubungan kontrak jual beli, ia harus membuktikan wanprestasi dari pelaku usaha. Wanprestasi yang harus dibuktikan itu meliputi seluruh kewajiban yang tidak dilaksanakan oleh Pelaku Usaha sebagai tergugat, yaitu kewajiban-kewajiban yang tidak dilaksanakan menurut perjanjian jual beli termasuk kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi. Untuk itu pedoman dalam membuktikan dipenuhi atau tidak dipenuhinya kewajiban Pelaku Usaha penjual adalah perjanjian yang sudah ada. Disini norma yang dilanggar adalah norma kontraktual. Pada gugatan yang didasarkan pada wanprestasi, konsumen tidak perlu membuktikan adanya kesalahan tergugat sehingga ia wanprestasi. Jadi, cukup dengan menunjukkan bukti-bukti bahwa Pelaku Usaha tergugat telah tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik. Sedang pada gugatan penggantian kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum, konsumen sebagai penggugat harus membuktikan bahwa pelaku usaha selaku tergugat telah bersalah melakukan sesuatu sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen karena konsumen selaku penggugat tidak mengetahui bagaimana proses dasarnya, sedang pelaku usaha selaku tergugat akan lebih mudah mengajukan pembuktian karena pelaku usaha selaku tergugat lebih memahami bagaimana proses dasarnya dan memiliki sarananya.

Penyelesaian Sengketa Konsumen selain melalui pengadilan dapat juga dilakukan diluar

peradilan melalui Lembaga yang bertugas yakni BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam UUPK, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha berskala kecil dan bersifat sederhana yang memiliki tujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen sesuai dengan pasal 47 UUPK. Jadi baik negosiator, konsultan, konsiliator, mediator, maupun arbiter berusaha mencapai kesepakatan perdamaian dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan tercapai kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa, maka penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat memuat unsur perdamaian namun tidak boleh diselesaikan dengan perdamaian saja sebab ketentuan hukum harus tetap dipegang. Dengan demikian, BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan memeriksa dan memutus sengketa tetap berpegang pada ketentuan dan tegaknya undang-undang yang berlaku. Dalam UUPK disebutkan konsumen dalam mencari perlindungan diizinkan untuk melakukan pengaduan ke BPSK dan sudah merupakan bagian dari tugas dan kewenangan BPSK, yakni:

1. Pasal 23 UUPK “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”.
2. Pasal 45 ayat (1) di jelaskan bahwa “Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Dalam kewenangan yang diberikan oleh UUPK kepada BPSK, BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha dan untuk pelaksanaan putusan BPSK ini dimintakan penetapan eksekusinya pada pengadilan. BPSK juga memiliki kewenangan dan tugas meliputi :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase konsumen.
- 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. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang itu.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- 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.

Dalam ketentuan Pasal 23 UUPK “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.” Terdapat dua hal penting yaitu:

1. Bahwa UUPK melalui badan di luar sistem 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 bukanlah suatu pilihan eksklusif, yang tidak harus dipilih. Pilihan Penyelesaian Sengketa melalui BPSK adalah Paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum akhirnya diselesaikan

melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup memberikan *shock therapy* bagi pelaku usaha yang nakal, oleh karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Yang dimana penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan yang berlaku.

### **Kewenangan BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen**

UUPK merupakan Undang-Undang khusus yang memiliki fokus terhadap perlindungan konsumen yang merupakan pemakai dari barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Dalam melakukan transaksi konsumen sudah seharusnya memiliki rasa aman karena memiliki payung hukum yang menjadi dasar mengatur dalam sebuah transaksi, perlindungan konsumen yang tampak disebutkan secara rinci dalam UUPK, Yaitu antara lain:

1. Pasal 1 Ayat (1) : “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.
2. Pasal 1 Ayat (2) : ”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”.
3. Pasal 2 : “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan , keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam Hal terjadi Sengketa Konsumen, Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Apabila ditempuh diluar pengadilan, maka dapat melalui lembaga yang di tunjuk oleh UUPK, yaitu BPSK. Dasar hukum BPSK dalam melaksanakan tugasnya adalah UUPK, yakni Pasal 45 Ayat (2) “Penyelesaian Sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Yang artinya penyelesaian sengketa dapat di lakukan di luar dari pengadilan selama kedua belah pihak menyetujui.

Menurut Janus Sidabalok, BPSK adalah sebagai sebuah lembaga arbitrase yang tugas-tugasnya berada pada lingkup mencari pemecah dan/atau penyelesaian sengketa konsumen dengan jalan kesepakatan atau perdamaian dalam kerangka hukum yang berlaku. Dengan tugas seperti ini maka BPSK dapat dengan segera memberikan putusannya untuk mengakhiri sengketa konsumen. Diharapkan

dengan penyelesaian sengketa yang sederhana dan singkat, tidak diperlukan lagi penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang cenderung lama dan berlarut-larut.

Kewenangan BPSK dalam menyelesaikan perkara yang telah memiliki perjanjian kesepakatan para pihak terkait pilihan hukum membuat putusan BPSK harus dibatalkan. Hal ini menjadikan BPSK tidak memiliki kejelasan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Padahal dalam UUPK sudah disebutkan secara rinci bahwasannya konsumen dalam mencari perlindungan diizinkan untuk melakukan pengaduan ke BPSK dan sudah merupakan bagian dari tugas dan kewenangan BPSK, yakni :

1. Pasal 23 UUPK “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”.
2. Pasal 45 ayat (1) di jelaskan bahwa “Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Berdasarkan Pasal 52 UUPK tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, meliputi :

- a. Huruf (a) “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi”.
- b. Huruf (e) “menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen”.
- c. Huruf (k) “memutus dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen”
- d. Huruf (l) “memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen”.
- e. Huruf (m) “menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang”.

BPSK merupakan pihak yang memahami dengan pasti batasan-batasan sejauh apa BPSK dapat melaksanakan tugas dan kewenangannya. maka apabila permohonan gugatan yang memang sejak awal bukan merupakan tugas dan kewenangan dari BPSK sudah seharusnya tidak diterima atau ditolak karena akan bertentangan dengan tugas dan

kewenangan BPSK sendiri yang malah mengakibatkan kerugian yang lebih besar dipihak konsumen baik secara materil maupun immaterial.

BPSK dalam menjalankan tugas dan kewenangannya memiliki hak untuk menolak suatu perkara sengketa konsumen, berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pasal 17 huruf (b) disebutkan “Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK”.

### **Upaya Hukum yang dapat Konsumen Lakukan Terkait Tidak dipenuhinya Barang Yang Telah Dijanjikan**

Di dalam UUPK yang merupakan payung hukum perlindungan konsumen sudah dinyatakan bahwasannya pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen karena menggunakan barang dan/atau jasa pelaku usaha tersebut. dalam UUPK tidak menyebutkan langkah yang dapat ditempuh berikutnya apabila sengketa konsumen yang diputus terkait hukum acaranya dan tidak menyebutkan tentang kerugian konsumen yang merupakan pokok permasalahan awal.

Namun jika menilik dari hukum acara perdata sesuai dengan pasal 8 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Mengajukan Keberatan terhadap Putusan BPSK “Kecuali ditentukan lain dalam Peraturan Mahkamah Agung ini, Hukum Acara Perdata yang berlaku diterapkan pula terhadap keberatan atas putusan arbitrase BPSK”, maka upaya hukum yang dapat dilakukan kembali oleh konsumen adalah mengajukan permohonan penyelesaian sengketa baik melalui lembaga yang berwenang maupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum dan hal ini tidak akan bertentangan dengan asas *Ne Bis In Idem* diakrenakan putusan yang sebelumnya belum berkaitan dengan materiil gugatan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Putusan BPSK pada perkara nomor 257K/Pdt.Sus-BPSK/2019 dibatalkan oleh Pengadilan Negeri Lubuk Pakam yang dikuatkan oleh putusan Mahkamah Agung dengan alasan BPSK dianggap tidak memiliki kewenangan karena para pihak sepakat dalam

kontrak/perjanjian untuk menyelesaikan sengketa melalui Pengadilan Negeri.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terkait tidak dipenuhinya barang yang telah dijanjikan pada putusan nomor 257K/Pdt.Sus-BPSK/2019 adalah mengajukan gugatan baru ke Pengadilan Negeri. Hal ini tidak melanggar asas *Ne Bis In Idem* karena putusan Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung belum memeriksa pokok perkara tetapi hanya memutus mengenai kompetensi absolut BPSK.

Hal ini tidak akan berbenturan dengan asas *Ne Bis In Idem* karena dalam putusan Pengadilan Negeri dan Kasasi sebelumnya baru mempersoalkan tentang hukum acara atau kewenangan absolut dan belum sampai pada pembahasan untuk pokok perkara atau materiil gugatan putusan 257K/Pdt.Sus-BPSK/2019.

#### **Daftar Pustaka**

- Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Abdul Haim, Barkatullah. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jakarta: Fakultas Hukum UII Press, 2009.
- Azis, Rizka Amelia. "Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Maskapai Penerbangan Lion Air Terkait Hak Atas Informasi Yang Benar Dan Jelas (Studi Kasus Putusan No. 441/Pdt.G/2013/PN.JKT.PST)." *Lex Jurnalica Volume 15 Nomor 3, Desember 2018*, no. Jakarta: UEU (2018).
- Darus, Mariam. "Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)." *Makalah Pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, no. BPHN Binacipta (1980).
- Gandi. "Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Sudut Penganturan Standardisasi Hasil Negatif." *Makalah Pada Symposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, BPHN 18 Oktober, no. Jakarta : Binacipta (1980).
- H.S, Salim. *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Horas, Nommy, and Tombang Siahaan. *Hukum Konsumen – Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Ibrahim, Jonaedi Efendi dan Johnny. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Indonesia, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 LN No.42 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (n.d.).
- Janus, Sidabalok. "Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Kurniawan. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan Dan Kendala-Kendala BPSK)." *Jurnal Hukum Dan Pembangunan ke-41 No.3* (2011).
- Mamudji, Soerjono Soekanto dan Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Meliala, Andrianus. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Sinar Harapan, 1993.
- Mertokusumo, Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, 1988.
- Miru, Ahmad. "Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Di Indonesia." Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2007.
- Oeripkartawinata, Retnowulan Sutantio dan Iskandar. *Hukum Acara Perdata Teori Dan Praktek*. Bandung: Alumni, 1989.
- Olivia, Fitria. "Pilihan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." Jakarta, 2019.
- Patrik, Purwahid. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dan*

*Dari Undang-Undang*). Bandung: PT. Maju Mundur, 1994.

Prof. Subekti, S.H. "Hukum Perjanjian." Jakarta: PT. Intermedia, 2005.

Roszkowski, Mark E. *Business Law, Principles, Cases And Policy*. Second Edi. USA: Harper Collins Publisher, 1988.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Shofie. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

———. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.

Stern, Louis W. and Thomas L.Eovaldi. *Legal Aspects of Marketing Strategy: Antitrust and Consumer Protection Issues*. New Jersey: USA: Prentice-Hall inc., Englewood Cliffs, 1984.

Suryana, Ading. "Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen Produk Pangan." *Makalah Pada Seminar Nasional Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen Produk Pangan* 10 January, no. UGM-Yogyakarta (1989).

Syahrir. "Deregulasi Ekonomi Sebagai Jalan Keluar Peningkatan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen Produk Pangan." *Makalah Seminar Demokrasi Ekonomi Dan Arah Gerakan Perlindungan Konsumen* 11 Mei 199, no. YLKI-CESDA-LP3ES (1993).

Tebbens, Harry Duintjer. *International Product Liability*. Netherland: Sijthoff dan Noordhoff International Publishers, 1980.