

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejak awal berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia, kebhinekaan merupakan kekayaan Negara Indonesia yang harus diakui, diterima, dan dihormati, serta sebagai anugerah juga harus dipertahankan, diperihara, dan dikembangkan yang kemudian diwujudkan dalam semboyan Bhinneka Tunggal Ika. Keberagaman tersebut diakomodasi dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam sejarah perjalanan bangsa, tidak dapat dipungkiri bahwa yang menjadi perekat dan pengikat kerukunan bangsa adalah nilai-nilai yang tumbuh, hidup, dan berkembang dalam kehidupan masyarakat. Nilai-nilai itu telah menjadi kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan. Nilai-nilai tersebut, tidak lain adalah sila-sila yang terkandung dalam Pancasila. Pancasila telah membimbing kehidupan lahir batin yang makin naik di dalam masyarakat Indonesia. Pancasila sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah diterima dan ditetapkan sebagai dasar Negara. Di dalam Pancasila itulah tercantum kepribadian dan pandangan hidup bangsa yang telah diuji kebenaran dan keampuhannya, sehingga tidak ada satu kekuatan manapun yang mampu memisahkan Pancasila dari kehidupan bangsa Indonesia. (Sekretariat Jenderal MPR RI, 2012).

Penempatan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum Negara adalah sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan Pancasila sebagai dasar ideologi Negara serta sekaligus dasar filosofi bangsa dan Negara bagi seluruh rakyat Indonesia yang di dalamnya terkandung aturan-aturan berbangsa dan bernegara yang sesuai dengan kehidupan rakyat Indonesia. Dari sumber aturan itu lahir Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang secara hierarki hukum, Pancasila adalah yang tertinggi kemudian Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan peraturan-peraturan lainnya.

Salah satu cita-cita perjuangan bangsa Indonesia adalah terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Dengan tujuan pembangunan nasional yaitu mewujudkan kesejahteraan lahir dan batin bagi seluruh rakyat Indonesia secara adil dan merata. Dalam konsep pembangunan suatu bangsa sudah menjadi kewajiban bahwa pembangunan tersebut harus dapat dinikmati seluruhnya oleh warga Negara tanpa diskriminasi.

Sebagai suatu Negara hukum, Indonesia menempatkan kedaulatan rakyat sebagai dasar penyusunan system pembangunan nasional. Pembangunan nasional harus diarahkan kepada perwujudan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata secara materil dan spiritual yang didasarkan pada nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Seiring dengan kemajuan zaman di era globalisasi saat ini sudah seyogyanya pembangunan dan sistem perekonomian nasional harus dapat memberdayakan warga Negara.

Sehingga pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beranekaragaman barang dan atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sekaligus akan menjamin kepastian atas barang dan atau jasa yang di hasilkan tidak menimbulkan kerugian bagi orang banyak. (Hasanah, 2012)

Dalam pembangunan perekonomian nasional ini perkembangan dunia usaha pada saat ini 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 internasional. Hal ini sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangan dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataannya dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat dengan melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan. (Bra. Putri Woelan Sari Dewi, 2009)

Hubungan hukum antara pelaku usaha atau penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan atau sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya. (Helmi, 2015)

Sejarah gerakan perlindungan konsumen di dunia tidak dapat dilepaskan dari sejarah gerakan-gerakan masyarakat yang menuntut adanya perlindungan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat, serta perlindungan negara-negara di Eropa seperti konsumen di Inggris, Belanda, Belgia. Secara umum sejarah dunia gerakan perlindungan konsumen dapat di bagi dalam empat tahapan sejarah. (Shidarta, 2004)

Pada era tahun 1981-1914 dalam sejarah waktu ini merupakan awal munculnya kesadaran masyarakat dunia melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, diakibatkan Nomorvel karya *Upton Sinclair berjudul The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan konsumen hal itu mengakibatkan keracunan parah pada masyarakat hingga mengakibatkan terjadinya wabah yang meluas di daratan Amerika diakibatkan rendahnya standar kesehatan pengolahan daging di Amerika Serikat.

Pada tahun 1920-1940 dalam kurun waktu sejarah ini muncul pula buku yang berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu mengunggah konsumen atas hak-hak perlindungan mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan konsumen: *fair deal, best buy*. Pada era 1950-1960 Pada dekade sejarah 1950-an muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan-

gerakan perlindungan dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil perlindungan gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia dan Belgia yang juga dirumuskan lewat badan PBB yaitu *World Health Organization* atau disebut WHO, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union* (IOCU) yang berpusat di Den Haag Belanda dan dalam perkembangannya pada tahun 1993 berubah menjadi *Consumers International* (CI) yang berpusat di London Inggris. Perwakilan di Indonesia diwakili oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Dengan lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan jelas mempunyai tujuan: Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan baertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang danatau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang danatau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung

kemajuan teknologi dan informasi dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh Majelis tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sedangkan wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017)

Pengertian Konsumen sendiri menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument/konsument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Besar Inggris-Amerika memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. (Nasution, 2011)

Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkungannya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keprdataan. Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal: 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. (Dr.Abdul Halim Barkatulah, 2008)

Sesuai Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan 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 dilingkungan peradilan umum. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dari Pasal diatas dapat diketahui bahwa para pihak yang bersengketa diberi hak untuk memilih lembaga atau badan mana yang akan mereka pilih untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi baik melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan, untuk jalur pengadilan yaitu pengadilan umum, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen jalur luar pengadilan dilaksanakan dalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8

Tahun 1999, yaitu bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Dalam praktek-praktek perdagangan banyak ditemui akan adanya suatu pelanggaran-pelanggaran terhadap apa yang menjadi hak konsumen ataupun pelanggaran pelaku usaha ketika menawarkan dan menjualkan produk kepada konsumen, sehingga akhirnya konsumen berminat sampai pada akhirnya mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut. Ada beberapa contoh kasus yang terjadi pada tahun 2013 sampai dengan 2018, seperti kasus yang berkaitan dengan developer atau pengembangan seperti di Batam, Kepulauan Riau dimana seorang konsumen yang merasa keberatan atas pembangunan ruko yang dilakukan pelaku usaha di depan rumah konsumen yang menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. kemudian kasus yang serupa juga terjadi hingga tahun 2018. Banyak lagi kasus-kasus yang berkaitan dengan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan pelaku usaha.

Melalui kasus diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan BPSK sebagai badan yang dibentuk secara khusus oleh pemerintah dalam rangka membantu masyarakat untuk penyelesaian persoalan-persoalan tentang sengketa konsumen harus lebih diketahui masyarakat secara luas, agar masyarakat memiliki gambaran menyelesaikan persoalan jika mereka selaku konsumen menghadapi kekecewaan atau ketidakpuasan bahkan penipuan dari pelaku usaha atas barang dan atau jasa

yang telah konsumen beli dengan membayarkan uang dengan jumlah tertentu sehingga tidak mengalami banyak kerugian.

Berdasarkan latarbelakang tersebut, penulis tertarik mengangkat skripsi ini yang berjudul **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BATAM)**

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis berusaha mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Adanya perilaku menyimpang dari para pelaku usaha yang merugikan konsumen.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai lembaga BPSK yang dapat dijadikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Fokus permasalahan dari “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Batam” adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menitikberatkan pada Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.
2. Penelitian ini dilakukan di BPSK Kota Batam

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tentang “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Batam” maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Batam?
2. Apa yang menjadi kendala BPSK Kota Batam dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan upaya penyelesaiannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran BPSK terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kota Batam berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui kendala BPSK Kota Batam dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan upaya penyelesaiannya.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil melakukan penelitian penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Batam. Manfaat penelitian ini terdiri dari 2 (dua) yaitu : manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, pemahaman dan memperkaya khasanah ilmu Hukum khususnya dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maupun yang lainnya, sehingga penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi mengenai penyelesaian sengketa konsumen dan menjadi pedoman bagi pembelajaran secara akademik dalam hukum perlindungan konsumen.
2. Informasi yang didapat penulis dari hasil penelitian pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam diharapkan dapat menjadi referensi atau pedoman bagi semua masyarakat terhadap Perlindungan Konsumen.
3. Dengan adanya penelitian ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis maupun institusi pendidikan dan perpustakaan Universitas Putera Batam mengenai Perlindungan Konsumen. Dan diharapkan kedepannya semakin banyak mahasiswa yang lebih tertarik mengulas masalah perlindungan konsumen di Kota Batam secara khusus dan di seluruh Indonesia secara umum.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan Hukum bagi masyarakat sehingga akan ikut membantu terwujudnya kesadaran Hukum di Masyarakat.
2. Bagi Penulis penelitian ini nantinya diharapkan bisa menjadi masukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam.
3. Bagi penulis adalah sebagai persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Universitas Putera Batam.