

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK
DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS
PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh :
Iwan
130710103**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK
DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS
PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA BATAM)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Iwan
130710103**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 06 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan

Iwan
NPM 130710103

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK
DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS
PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMENKOTA
BATAM)**

**Oleh
Iwan
130710103**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 06 Agustus 2018

**Agus Rivanto, S.H., M.Kn.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pasal 55 Undang Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa : “Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima”. Kenyataan dilapangan terkait dengan kewajiban BPSK sesuai dengan Pasal 55 tersebut ternyata melebihi dari batas waktu yang ditentukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kewajiban BPSK dalam menjatuhkan putusan terkait ketentuan jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen di Kota Batam dan untuk mengetahui akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu 21 hari. Metode penelitian pada skripsi ini adalah penelitian yuridis empiris yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan. Hasil penelitian mengenai pelaksanaan Kewajiban BPSK Dalam Menjatuhkan Putusan Terkait Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Batam tidaklah berjalan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Undang Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur mengenai sanksi apabila dalam penyelesaian sengketa melebihi batas waktu yang ditentukan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, BPSK

ABSTRACT

Article 55 of the Consumer Protection Act states that: "The consumer dispute resolution body must issue a decision no later than 21 (twenty one) working days after the claim is received". The fact in the field related to the obligation of BPSK in accordance with Article 55 is more than the time limit. The purpose of this study is to determine the implementation of BPSK's obligations in imposing decisions related to the provisions of the period of consumer dispute settlement in Batam City and to find out the legal consequences of the BPSK decision regarding consumer dispute settlement that exceeds 21 days. The research method in this thesis is empirical juridical research that is the method or procedure used to solve research problems by examining secondary data first to then examine the primary data in the field. The results of research concerning the implementation of BPSK's Obligation in Applying Decisions Related to the Provisions on the Period of Consumer Dispute Settlement in Batam City do not work in accordance with the provisions as applicable laws and the Consumer Protection Law does not regulate sanctions if in the settlement of the dispute over the prescribed time limit.

Keyword : Consumer Protection, Dispute Resolution, BPSK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa Penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto., S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Padrisan Djamba, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Strata 1 Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Agus Riyanto, S.H., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak masukan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Segenap dosen Program Studi Ilmu Hukum dan Humaniora Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Putera Batam.
6. Papa dan Ibu tercinta serta keluarga besar penulis yang telah memberi semangat, doa, dukungan, dan bantuan, hingga pengorbanan dari awal perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi.
7. Anggra Satria Sitindaon, S.H. yang telah memberikan semangat dan arahan dalam proses pembuatan skripsi hingga selesai tanpa mengenal waktu.
8. Sahabat tercinta Peter Rimando dan Asan, yang telah memotivasi penulis untuk tetap semangat menyelesaikan kuliah.
9. Teman-teman seperjuangan, rekan-rekan kerja, Lussy Rosima, Agustinus Ginting, Ario Anggara. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Batam, 06 Agustus 2018

Iwan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kerangka Teori	9
2.1.1. Teori Keadilan.....	9
2.1.2. Teori Penegakan Hukum.....	10
2.1.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	12
2.1.4. Konsumen.....	12
2.1.5. Hak Konsumen.....	13

2.1.6. Pelaku Usaha	16
2.1.7. Sengketa Konsumen.....	16
2.2. Kerangka Yuridis	21
2.2.1. Undang Undang Perlindungan Konsumen.....	23
2.2.2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	25
2.2.3. Konsumen.....	25
2.2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	26
2.2.5. Pelaku Usaha	27
2.2.6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	27
2.2.7. Penyelesaian Sengketa	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.1. Jenis Data	32
3.2.2. Alat Pengumpulan Data	33
3.2.3. Lokasi Penelitian.....	34
3.3. Metode Analisis Data.....	34
3.4. Penelitian Terdahulu	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Kota Batam	39
4.1.2. Pelaksanaan Kewajiban BPSK Dalam Menjatuhkan Putusan Terkait Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Batam	42

4.1.3. Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Terhadap Putusan BPSK Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Melebihi Batas Waktu 21 Hari.....	49
4.2. Pembahasan.....	52
4.2.1. Pelaksanaan Kewajiban BPSK Dalam Menjatuhkan Putusan Terkait Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Batam	52
4.2.2. Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Terhadap Putusan BPSK Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Melebihi Batas Waktu 21 Hari.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Simpulan	67
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41

BABI PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di Indonesia yang tengah terjadi saat ini merupakan wujud dari kepedulian pemerintah terhadap kehidupan masyarakat. Pembangunan tersebut juga seiring dengan perkembangan perekonomian yang semakin pesat. Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan /atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan /atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara (Zulham, 2013).

Pesatnya perkembangan perekonomian secara langsung berdampak kepada peningkatan konsumsi masyarakat terhadap berbagai jenis barang dan /atau jasa. Kondisi ini pada satu sisi menguntungkan masyarakat dan disisi lain juga merugikan masyarakat. Dalam masyarakat yang terdiri dari konsumen dan pelaku usaha sudah selayaknya saling mengisi satu dengan lainnya.

Masyarakat sebagai wadah tingkah laku hubungan sosial dari para warganya yang beraneka ragam, memiliki norma atau kaidah yang harus diindahkan oleh anggotanya. Kaidah atau peraturan itu digunakan untuk mempertahankan dan melindungi kepentingan yang saling bertubrukan satu sama lain. Dalam kehidupan bermasyarakat yang bercampur dan bergaul dengan sesamanya untuk dapat memenuhi segala kebutuhan agar dapat hidup layak sebagai manusia haruslah didasari kerjasama yang positif (Arrasjid, 2008).

Kerjasama yang positif tersebut secara konkret dapat membawa keuntungan yang besar artinya bagi kehidupan anggota masyarakat. Dalam pergaulan masyarakat sehari-hari terkadang tidak selalu mutlak menghasilkan kerjasama yang positif terkadang ada benturan-benturan kepentingan yang mengakibatkan kerjasama positif tersebut tidak dapat tercapai.

Benturan-benturan kepentingan tersebut mengakibatkan ketidak seimbangan tatanan dalam masyarakat. Ketidak seimbangan tatanan tersebut pada akhirnya memaksa dibentuknya sebuah aturan untuk menyeimbangkannya (Arrasjid, 2008). Sehubungan dengan semakin pesatnya konsumsi barang dan /atau jasa mengakibatkan adanya benturan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. Benturan kepentingan tersebut pada akhirnya akan menimbulkan sengketa konsumen.

Timbulnya sengketa konsumen ini dikarenakan ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha. Ketidakberdayaan ini dikarenakan tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Kurangnya kesadaran akan hak-haknya mengakibatkan pelaku usaha selalu berlindung di balik perjanjian baku maupun informasi semu yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen (Zulham, 2013).

Ketidakberdayaan konsumen ini sudah seharusnya dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut merupakan tujuan dari hukum itu sendiri (Kristiyanti, 2014). Oleh karena itu kehadiran Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang Undang Perlindungan Konsumen) dimaksudkan menjadi landasan

hukum yang kuat bagi pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidaklah mudah untuk mengharapkan kesadaran pelaku usaha, karena pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial untuk merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, beberapa tokoh seperti Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy pada tahun 1962 dalam pidatonya di depan Kongres Amerika Serikat mengemukakan 4 (empat) hak konsumen, yaitu : *the right of safety, the right to be informed, the right to choose dan the right to be heard* (Kristiyanti, 2014).

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan "generasi keempat hak asasi manusia", yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang (Kristiyanti, 2014). Lahinya Undang Undang Perlindungan Konsumen yang disahkan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku efektif satu tahun kemudian yaitu tepatnya tanggal 20 April 2000.

Bagi Konsumen, Undang Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha

yang bertanggung jawab. Melalui peraturan perundang-undangan diharapkan terwujud keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha menuju iklim perekonomian yang sehat. Namun dalam kenyataannya masih banyak ditemui ketidakseimbangan dalam perlindungan konsumen.

Ketidakseimbangan tersebut menimbulkan kerugian terutama kepada konsumen. Oleh karena itu sangat penting untuk melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan mereka (Kusumaningrum, 2013). Pasal 45 Undang Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, maupun di luar peradilan”. Penyelesaian sengketa di luar peradilan dapat dilakukan dengan konsiliasi, arbitrase, dan mediasi. Penyelesaian sengketa diluar peradilan ini dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK).

BPSK yang diharapkan mampu untuk memberikan penyelesaian yang adil kepada pihak-pihak yang bersengketa, dengan mendasarkan pada ketentuan hukum yang ada, ternyata dalam pelaksanaannya juga terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan BPSK.

Harus diakui bahwa Undang Undang Perlindungan Konsumen yang di dalamnya antara lain mengatur tentang BPSK, di samping kurang memberikan perhatian khusus pada tahap pemeriksaan di BPSK sebagai institusi pertama yang

menangani masalah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, Undang Undang Perlindungan Konsumen juga mengabaikan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan peran lembaga peradilan, padahal seharusnya pengaturan hubungan BPSK dengan peran lembaga peradilan harus diatur secara jelas karena akan berimplikasi pada pelaksanaannya (Rusli, 2014).

Ketimpangan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen ternyata berdampak dalam pelaksanaan ketentuan yang dilakukan BPSK sebagai lembaga yang menangani perlindungan konsumen. Ketimpangan dalam pelaksanaan ketentuan oleh BPSK salah satunya adalah lama waktu penanganan perkara yang ada pada lembaga tersebut. Pada Pasal 55 Undang Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa : “Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima”.

Hal ini sudah tentu tidak sejalan dengan tujuan pembentukan BPSK sebagai lembaga diluar peradilan yang menangani permasalahan perlindungan konsumen. Sebagai salah satu lembaga penyelesaian sengketa konsumen tujuan dibentuknya BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.

Kenyataan mengenai lamanya proses putusan yang melebihi 21 (dua puluh satu) hari tentu saja menimbulkan keragu-raguan dalam diri konsumen apakah BPSK akan menjamin perlindungan hukum terhadap mereka. Dipilihnya BPSK sebagai lembaga diluar peradilan sebagai penyelesaian sengketa dikarenakan

proses penyelesaian sengketa harusnya lebih cepat sehingga dicapai kepastian hukum. Akan tetapi dengan lamanya waktu tersebut mengakibatkan tidak dapat dipenuhinya harapan tersebut.

Berdasarkan analisis diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BATAM).**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih ditemuinya putusan BPSK yang melebihi batas waktu yang ditentukan dan masih tingginya tingkat ketidaktahuan konsumen terhadap hak-haknya mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen;
2. Tidak adanya sanksi terhadap BPSK yang melebihi waktu dalam memutuskan perkara penyelesaian sengketa.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini membahas mengenai pengambilan putusan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Pasal 55 Undang Undang Perlindungan Konsumen;

2. Penelitian ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan kewajiban BPSK dalam menjatuhkan putusan terkait ketentuan jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen di Kota Batam?
2. Apa akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu 21 hari ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kewajiban BPSK dalam menjatuhkan putusan terkait ketentuan jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen di Kota Batam;
2. Untuk mengetahui akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu 21 hari.

1.6. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan tersebut di atas, maka diharapkan agar penelitian ini dapat membawa kegunaan sebagai berikut :

Manfaat Teoritis

1. Bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan Hukum Perlindungan Konsumen pada khususnya.
2. Hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan bahan bacaan guna pengembangan bidang-bidang ilmu terkait.
3. Hasil penulisan ini dapat menjadi dasar atau perbandingan bagi pihak lain yang ingin menerapkan kembali konsep penulisan ini terhadap objek yang sama tetapi terhadap subjek yang lain atau yang lebih luas, menuju kearah penelitian yang lebih baik dan lebih sempurna.

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menambah, memperkaya ilmu pengetahuan seorang sarjana hukum dalam prakteknya khususnya dalam Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Agar dapat menambah bahan-bahan pendukung atau bahan referensi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu acuan yang baru bagi instansi pemerintahan khususnya dalam menerapkan hak-hak konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Teori Keadilan

Aristoteles mengaitkan teorinya tentang hukum dengan perasaan sosial – etis. Perasaan tersebut bukanlah bawaan alamiah ‘manusia sempurna’ versi Socrates, bukan pula mutu ‘kaum terpilih’ (aristokrat) model Plato. Perasaan sosial – etis justru ada dalam konteks individu sebagai warga negara (*polis*). Berdiri sendiri lepas dari *polis*, seorang individu tidak saja bakal menuai ‘bencana’ karena dari sananya bukan makhluk swasembada, tetapi juga akan cenderung liar dan tak terkendali karena bawaan alamiah Dionysian-nya.

Oleh sebab itu, hukum, seperti halnya *polis*, merupakan wahana yang diperlukan untuk mengarahkan manusia pada nilai – nilai moral yang rasional. Hanya dalam *polis* yang merupakan institusi *logos* (teratur, rasional, bermoral, dan mencerahkan) seorang individu dimungkinkan menjadi makhluk moral yang rasional. Dengan meraih keadaan ini, manusia dapat menikmati kebahagiaan. Dalam teori Aristoteles, kebahagiaan (*eudaimonia*) karena menemukan diri sebagai oknum moral yang rasional, merupakan tujuan ultimum manusia.

Inti manusia yang rasional, menurut Aristoteles adalah memandang kebenaran (*theoria*, kontemplasi) sebagai keutamaan hidup (*summum bonum*). Dalam rangka ini, manusia dipandu dua pemandu, yakni akal dan moral. Akal (*rasio*, *nalar*) memandu pada pengenalan hal yang benar dan yang salah secara

nalar murni, serta serentak memastikan mana barang – barang materi yang dianggap baik bagi hidupnya. Untuk fungsi yang pertama, Aristoteles menggunakan kata *sophia* yang menunjuk pada kearifan. Sementara yang kedua digunakan kata *phronesis* yang dalam terminologi Skolastik pertengahan disebut *prudentia* (*prudence*). Lalu bagaimana dengan fungsi moral? Moral menurut Aristoteles, memandu manusia untuk memilih jalan tengah antara dua ekstrim yang berlawanan, termasuk dalam menentukan keadilan. Moral, memandu pada sikap moderat. Ya, sikap yang dalam bahasa Sanskerta disebut *purata kencana*.

Dalam konstruksi filosofis makhluk moral yang rasional inilah, Aristoteles menyusun teorinya tentang hukum. Baginya, karena hukum menjadi pengarah manusia pada nilai – nilai moral yang rasional, maka ia harus adil. Keadilan hukum identik dengan keadilan umum. Keadilan ditandai oleh hubungan yang baik antara satu dengan yang lain, tidak mengutamakan pihak lain, serta adanya kesamaan. Disini tampak kembali apa yang menjadi dasar teori Aristoteles, yakni perasaan sosial – etis (Tanya, Simanjuntak, & Hage, 2013).

2.1.2. Teori Penegakan Hukum

Baik buruknya suatu aturan hukum diukur dari kegunaannya untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan atau disadari oleh masyarakat terlebih dahulu (Rasjidi & Rasjidi, 2004). Hal ini merupakan suatu unsur yang mutlak bagi kehidupan masyarakat yang tertib dan bahkan bagi setiap bentuk organisasi yang teratur.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi penegakan hukum ;

1. Faktor hukumnya sendiri

Yang dimaksud dengan faktor hukumnya sendiri adalah Undang-Undang. Undang-Undang merupakan peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa pusat maupun daerah yang sah (Soekanto, 2014a). Peraturan ini dapat berupa : peraturan pusat yang berlaku untuk semua warga negara atau suatu golongan tertentu saja maupun yang berlaku disebagian wilayah negara, peraturan setempat yang hanya berlaku di suatu tempat atau daerah saja.

2. Faktor penegak hukumnya

Yang dimaksud dengan penegak hukum adalah mereka yang secara langsung dan secara tidak langsung berkecimpung dibidang penegakan hukum

3. Faktor sarana dan fasilitas

Sarana dan fasilitas yang dimaksud mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan seterusnya.

4. Faktor Masyarakat

Yang dimaksud dengan masyarakat adalah pendapat masyarakat mengenai hukum, yang sangat mempengaruhi kepatuhan masyarakat terhadap hukum.

5. Faktor Kebudayaan

Yang dimaksud dengan faktor kebudayaan adalah nilai-nilai yang mendasari hukum berlaku dimasyarakat.

2.1.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman (Nugroho, 2015). BPSK adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah (Kristiyanti, 2014). Putusan dari BPSK tidak dapat dilakukan upaya banding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

2.1.4. Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument*/konsument (Belanda) (Nasution, 2014). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada (Kristiyanti, 2014). Secara harafiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang” (Kristiyanti, 2014).

Konsumen dapat juga diartikan setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Masyarakat umum mengartikan konsumen sebagai pembeli, penyewa, nasabah dari suatu lembaga jasa perbankan/asuransi, penumpang dari angkutan kota, pelanggan suatu perusahaan, dan masih banyak lagi lainnya.

2.1.5. Hak Konsumen

Hak dasar konsumen yang sudah berlaku secara universal adalah terdiri dari 4 (empat) macam, yaitu sebagai berikut (Fuady, 2012) :

1. Hak atas keamanan dan kesehatan
2. Hak atas informasi yang jujur
3. Hak pilih
4. Hak untuk didengar

Empat hak dasar diatas diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi internasional konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan perlindungan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat (Kristiyanti, 2014).

Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

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

Hak 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 (Miru & Yodo, 2014).

2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar (Miru & Yodo, 2014). Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen, atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain, maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi (Miru, 2013a).

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Hak ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen mengenai suatu produk dapat mengakibatkan cacatnya suatu produk dikarenakan informasi yang tidak memadai (Miru & Yodo, 2014). Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/ sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk (Miru, 2013a).

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan;

Hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Bentuk nyata dari hak ini adalah pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau pernyataan tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen (Miru & Yodo, 2014). Hak ini dapat disampaikan

baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI (Miru, 2013a).

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk melalui jalur hukum baik secara litigasi maupun non litigasi (Miru & Yodo, 2014).

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk (Miru & Yodo, 2014).

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Hak ini menjamin bahwa tidak adanya perbedaan dari segi pelayanan maupun kualitas barang.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya;

Sebagai akibat adanya suatu keadaan yang telah menjadi rusak maka perlunya pemulihan terhadap keadaan tersebut. Pemulihan keadaan ditempuh seiring dengan adanya upaya penyelesaian sengketa. 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 (Miru, 2013a).

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.6. Pelaku Usaha

Definisi pelaku usaha lebih jelas dibandingkan definisi konsumen. Pelaku usaha tidak hanya terbatas pada perusahaan yang berbentuk korporasi, tapi juga bisa berupa perseorangan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan (Rahmawanti & Lubis, 2014). Pelaku usaha hanya akan dikenakan sanksi terhadap pelanggaran Undang Undang Perlindungan Konsumen apabila melakukan kegiatan usaha di wilayah Indonesia.

2.1.7. Sengketa Konsumen

Menurut Kamus Hukum, Sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat antara dua pihak atau lebih yang berselisih (Sudarsono, 2007). Dapat juga diartikan bahwa sengketa adalah suatu situasi ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Dalam konteks hukum kontrak, yang dimaksud sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan (Nurnaningsih, 2011). Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu (Nasution, 2014).

Sengketa konsumen memiliki latar belakang yang tidak jauh berbeda dengan sengketa lainnya, yaitu terdapat perbedaan kepentingan. Sengketa konsumen memiliki karakteristik khusus dilihat dari posisi konsumen dan metode apa yang paling tepat untuk menyelesaikannya. Adapun karakteristik tersebut adalah (Rahmawanti & Lubis, 2014):

1. Sengketa konsumen lahir dari tidak adanya keseimbangan kedudukan antara pihak pelaku usaha dan konsumen;
2. Konsumen lebih membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan;
3. Pada umumnya, sengketa konsumen tidak cocok diselesaikan melalui jalur litigasi;
4. Sengketa konsumen adalah salah satu sengketa bisnis yang didominasi oleh *interest* dan bukan *right* atau *power*.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan berbagai jalur penyelesaian sengketa sesuai dengan beberapa pasal yang termaktub dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen. Adapun jalur penyelesaian sengketa tersebut antara lain:

- a. Penyelesaian Sengketa melalui proses litigasi;
 - 1) Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan tercantum dalam Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 48;

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan dengan mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan

perbuatan melawan hukum atau ingkar janji dari pelaku usaha yang menimbulkan cedera, cacat bahkan kematian (Nugroho, 2015).

2) Penyelesaian sengketa secara pidana;

Sejumlah norma-norma hukum pidana telah diperkenalkan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen. Tidak berdayanya instrument hukum administrasi dan hukum perdata, membuat pembentuk Undang Undang terkesan mengambil langkah pragmatis dengan melakukan kriminalisasi dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen atas beberapa perilaku pelaku usaha (Nugroho, 2015). Dengan kata lain keberadaan hukum pidana dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen merupakan *Ultimum Remedium*.

3) Penyelesaian sengketa secara administratif.

Untuk mengajukan tuntutan sengketa konsumen melalui Peradilan Tata Usaha Negara haruslah dinyatakan bahwa sengketa tersebut berawal dari adanya suatu penetapan tertulis yang bersifat konkret, individual dan final (Nugroho, 2015).

b. Penyelesaian sengketa melalui proses diluar pengadilan (non litigasi).

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan merupakan bentuk kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Kritikan tersebut karena penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat, biaya yang dikenakan mahal, pengadilan tidak responsif, putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah serta kemampuan para hakim yang bersifat generalis (Miru, 2013b). Penyelesaian sengketa melalui proses diluar pengadilan dapat ditempuh dengan cara :

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa

Penyelesaian sengketa secara damai mengedepankan musyawarah untuk mufakat atau biasa disebut dengan penyelesaian secara kekeluargaan (Nasution, 2015).

- 2) Penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK semata-mata 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, sebagaimana termaktub dalam penjelasan Pasal 47 Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win win solution*) (Nugroho, 2015). Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung maupun diwakili oleh kuasa hukumnya atau ahli warisnya.

Metode penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK adalah melalui :

- 1) Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa dengan intervensi pihak ketiga (konsiliator), dimana konsiliator bersifat lebih aktif, dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian, yang selanjutnya ditawarkan dan diajukan kepada para pihak yang bersengketa (Nurnaningsih, 2011). Sekalipun konsiliator mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus

menyatakan persetujuan atas usulan konsiliator tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa (Nugroho, 2015). Hasil kesepakatan penyelesaian sengketa tersebut kemudian dibuat dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan hasil kesepakatan penyelesaian sengketa tersebut.

2) Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah melibatkan pihak ketiga (mediator) yang tidak memihak untuk bekerjasama dengan dengan para pihak membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan (Nugroho, 2015). Mediasi merupakan penyelesaian sengketa yang fleksibel dan melibatkan mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak/ membantu mereka dalam mencapai kesepakatan (Miru, 2013a). Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya.

Mediator memegang peranan penting untuk menyetarakan posisi para pihak apabila salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya terhadap pihak lain (Nugroho, 2015). Kemampuan seorang mediator sangat menentukan keberhasilan proses mediasi, apalagi dalam sengketa yang bersifat internasional (Nurnaningsih, 2011).

3) Arbitrase

Arbitrase dapat diidentifikasi definisinya berdasarkan Pasal 1 Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut Undang Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa), yakni suatu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi (Nugroho, 2015). Penyelesaian sengketa secara arbitrase selain dilakukan oleh BPSK dapat juga dilakukan oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (selanjutnya disebut BANI). Pembentukan BANI didasarkan kepada Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (selanjutnya disebut KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan apabila para pihak tersebut telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa antara para pihak sebagaimana. Hasil kesepakatan penyelesaian sengketa melalui arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

2.2. Kerangka Yuridis

Kerangka Yuridis yang digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku di

Indonesia. Peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan sebagaimana termaktub pada Pasal 1 Butir (2) Undang Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (selanjutnya disebut Undang Undang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan).

Menurut Bagir manan, pengertian peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut (Indrati, 2007) :

- a. Setiap keputusan tertulis yang dikeluarkan pejabat atau lingkungan jabatan yang berwenang yang berisi aturan tingkah laku yang bersifat atau mengikat umum;
- b. Merupakan aturan-aturan tingkah laku yang berisi ketentuan-ketentuan mengenai hak, kewajiban, fungsi, status atau suatu tatanan;
- c. Merupakan peraturan yang mempunyai ciri-ciri umum-abstrak atau abstrak-umum, artinya tidak mengatur atau tidak ditujukan pada obyek, peristiwa atau gejala konkret tertentu;

Peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia dibentuk berdasarkan hierarki peraturan perundang-undangan sesuai dengan Pasal 7 Ayat (1) Undang Undang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang berbunyi :

Jenis dan hierarki Peraturan Perundang-undangan terdiri atas:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;

- c. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;
- d. Peraturan Pemerintah;
- e. Peraturan Presiden;
- f. Peraturan Daerah Provinsi; dan
- g. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

2.2.1. Undang Undang Perlindungan Konsumen

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, kendatipun sebagian besar peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku lagi. Beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pada saat itu antara lain (Zulham, 2013) :

- a. *Reglement Industriële Eigendom*, S. 1912-545, jo. S. 1913 No. 214;
- b. *Hinder Ordonnantie* (Ordonansi Gangguan), S. 1926-226 jo. S. 1927-449, jo. S. 1940-14 dan 450;
- c. *Loodwit Ordonnantie* (Ordonansi Timbal Karbonat), S. 1931 No. 28;
- d. *Tin Ordonnantie* (Ordonansi Timah Putih), S. 1931-509;
- e. *Vuurwerk Ordonnantie* (Ordonansi Petasan), S.1932-143;
- f. *Verpakkings Ordonnantie* (Ordonansi Kemasan), S 1935 No. 161;
- g. *Ordonnantie Op de Slaeth Belasting* (Ordonansi Pajak Sembelih), S. 1936-671;
- h. *Sterkwekande Geneesmiddelen Ordonnantie* (Ordonansi Obat Keras), S. 1937-641;

- i. *Bedrijfsrelementerings Ordonnantie* (Ordonansi Penyaluran Perusahaan), S. 1938-86.

Setelah kemerdekaan hingga tahun 1999, Undang Undang Indonesia belum mengenal istilah perlindungan konsumen. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia telah dipopulerkan sekitar tahun 1988 yaitu dengan berdirinya sebuah lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disebut YLKI) (Kristiyanti, 2014).

YLKI mencatatkan prestasi besar setelah naskah akademik Undang Undang Perlindungan Konsumen berhasil dibawa ke Dewan Permusyawaratan Rakyat (selanjutnya disebut DPR). Keberadaan YLKI sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran atas hak-hak konsumen (Kristiyanti, 2014).

Perkembangan baru dibidang perlindungan konsumen terjadi setelah pergantian tampuk kekuasaan di Indonesia, yaitu dengan disahkan dan diundangkannya Undang Undang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999 (Nasution, 2014). Dengan disahkan dan diundangkannya Undang Undang Perlindungan Konsumen tidak serta merta berlaku efektif karena dibutuhkan waktu satu tahun agar Undang Undang tersebut berlaku efektif (Kristiyanti, 2014). Undang Undang Perlindungan Konsumen merupakan pengikat dari berbagai ketentuan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen (Miru, 2013a).

2.2.2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang Undang Perlindungan Konsumen, BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Tugas dan wewenang BPSK tertuang dalam Pasal 52 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku;
- d. Melaporkan kepada penyuduk umum apabila terjadi pelanggaran dalam ketentuan 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 ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yan tidak tersedia 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.

2.2.3. Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang Undang Perlindungan Kosumen, yang dimaksud dengan 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. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menggunakan istilah pembeli (Pasal 1457 dst), penyewa (Pasal 1548 dst), peminjam pakai (Pasal 1470 dst) dan lain sebagainya. Semuanya memang dimaksudkan sebagai konsumen, pengguna barang dan jasa, namun tidak jelas apakah konsumen antara atukah konsumen akhir.

2.2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen :

- 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 keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
- 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 sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang Undang Perlindungan Konsumen:

- 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.

2.2.5. Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam kategori pelaku usaha adalah koperasi, Badan Usaha Milik Negara, importir, distributor, pedagang, dan sebagainya.

2.2.6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

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

Hak ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya tas barang dan/atau jasa yang sama (Miru & Yodo, 2014).

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Hak ini merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau BPSK / Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa (Miru & Yodo, 2014). Hak ini merupakan bentuk dari asas hukum yang berlaku di Indonesia, yaitu asas kesamaan di muka hukum.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Hak ini merupakan bentuk dari kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian sengketa konsumen (Miru & Yodo, 2014) .

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Hak ini dimaksudkan agar adanya perlindungan kepada pelaku usaha terkait ulah konsumen yang menuntut sesuatu yang bukan merupakan akibat dari penggunaan produk dari pelaku usaha tersebut.

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang Undang Perbankan, Undang Undang Pangan, dan Undang Undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai Undang Undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen (Miru & Yodo, 2014).

Kewajiban Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2.7. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa sepanjang tidak bertentangan dengan aturan. Penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengkehendaki agar sengketa konsumen yang terjadi diselesaikan secara damai oleh para pihak yang bersengketa, sebelum memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau badan peradilan (Nugroho, 2015).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah usaha untuk menghimpun serta menemukan hubungan hubungan yang ada antara fakta yang diamati secara seksama dengan aturan yang berlaku (Soekanto, 2014b).

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan.

Aspek yuridis dalam penelitian hukum ini melingkupi ilmu hukum perlindungan konsumen dan dimulai dengan mengkaji Peraturan Perundang Undangan yang berkaitan dengan penelitian, yaitu:

1. Kitab Undang Undang Hukum Perdata;
2. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Aspek empirisnya adalah usaha-usaha nyata dari BPSK Kota Batam sebagai wujud perlindungan konsumen dan sebagai perwujudan ketentuan-ketentuan yang terkandung dalam peraturan-peraturan yang telah disebutkan di atas.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis guna melengkapi penelitian, maka penulis melakukan teknik pengumpulan data yang diperlukan sebagai berikut:

1. Studi Dokumen (*Library Research*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan mempergunakan *Content analysis* (Soekanto, 2014b). Studi ini dilakukan untuk memperoleh sebanyak mungkin data dan dasar teori yang dapat digunakan sebagai pedoman landasan berpikir dalam pembahasan masalah.
2. Observasi, merupakan penelitian secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Adapun tujuan utama daripada observasi adalah (Soekanto, 2014b) :
 - a. Mendapatkan data menyeluruh dari perilaku manusia atau sekelompok manusia, sebagaimana terjadi didalam kenyataannya. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami perilaku yang diamati dalam prosesnya.
 - b. Mendapatkan deskripsi yang relatif lengkap mengenai kehidupan sosial atau salah satu aspeknya.
 - c. Mengadakan eksplorasi (penjelajahan).

3. Wawancara, merupakan pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan tanya jawab langsung maupun tidak langsung dengan memberikan daftar draft pernyataan dan ditanda tangani oleh nara sumber yang dianggap kompeten dan akan memberikan data akurat dan benar.

3.2.1. Jenis Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu, data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (Soekanto, 2014b). Dalam penelitian ini data yang diperoleh langsung dari lapangan berasal dari wawancara dengan anggota BPSK.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu mempelajari literatur karangan para ahli hukum dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan objek dan permasalahan yang diteliti. Data sekunder dalam Penelitian ini meliputi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang melindungi kekuatan mengikat. Adapun yang digunakan sebagai bahan hukum primer yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini yang berupa berbagai Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan-bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis, memahami bahan hukum primer, misalnya :

- a. Kepustakaan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen
- b. Bahan-bahan karya para sarjana

Data-data yang diperoleh tersebut selanjutnya merupakan landasan teori dalam melakukan analisis data serta pembahasan masalah. Data sekunder ini diperlukan untuk lebih melengkapi data primer yang diperoleh melalui penelitian lapangan.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, seperti : Kamus Hukum.

Data-data yang diperoleh tersebut selanjutnya merupakan landasan teori dalam melakukan analisis data serta pembahasan masalah. Data sekunder ini diperlukan untuk lebih melengkapi data primer yang diperoleh melalui penelitian lapangan.

3.2.2. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian lazimnya dikenal paling sedikit tiga jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara (Soekanto, 2014b).

Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian hukum senantiasa tergantung pada ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada penelitian ini alat pengumpulan data

yang digunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Batam yang terletak di Kantor Dinas Bersama, Jalan Engku Putri, No. 1, Batam Center, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh adalah data deskriptif, yaitu apa yang telah diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh (Soekanto, 2014b). Dengan menganalisis data yang telah terkumpul tersebut kemudian diuraikan dan dihubungkan antara data yang satu dengan data yang lainnya secara sistematis, untuk selanjutnya data tersebut disusun dan disajikan dalam bentuk penulisan hukum. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mengerti atau memahami gejala yang ditelitinya (Soekanto, 2014b).

3.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang juga membahas tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Jurnal Murni dan Sri Maharani MTVM yang dimuat dalam Jurnal Dinamika Hukum Universitas Jenderal Soedirman, Volume 14 Nomor 2 Tahun 2014

Halaman 203–216 ISSN 2407-6562 dengan judul Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen.

Rumusan masalah pada jurnal ini adalah :

- 1) Bagaimanakah kebijakan Pemerintah Daerah terkait pendirian BPSK konsumen di wilayah Madura pasca disahkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
- 2) Bagaimanakah model pengaturan hukum bagi pembentukan BPSK di wilayah Madura?

Dengan melihat rumusan masalah tersebut di atas, maka dapat diketahui mengenai perbedaan mendasar antara penelitian yang dibuat penulis dengan jurnal tersebut. Pada penelitian ini, penulis membahas bagaimana pelaksanaan kewajiban BPSK dalam menjatuhkan putusan atas pengaduan permohonan penyelesaian sengketa konsumen dan akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu 21 hari. Sementara pada jurnal tersebut hanya membahas kebijakan Pemerintah Daerah terkait pendirian BPSK konsumen di wilayah Madura pasca disahkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan model pengaturan hukum bagi pembentukan BPSK di wilayah Madura.

- b. Jurnal Tami Rusli yang dimuat dalam Jurnal Masalah Masalah Hukum Universitas Diponegoro Volume 43 Nomor 2 Tahun 2014 Hal 233-239 ISSN 2089-2695 dengan judul Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Rumusan masalah pada Jurnal ini adalah Bagaimana keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dengan melihat rumusan masalah tersebut di atas maka dapat diketahui mengenai perbedaan mendasar antara penelitian yang dibuat penulis dengan jurnal tersebut. Pada penelitian ini, penulis membahas mengenai bagaimana pelaksanaan kewajiban BPSK dalam menjatuhkan putusan atas pengaduan permohonan penyelesaian sengketa konsumen dan akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu 21 hari. Sedangkan pada jurnal ini hanya membahas mengenai BPSK tidak dikonstruksikan sebagai badan peradilan.

- c. Tesis Hasani di Universitas Tanjung Pura Pontianak Tahun 2016 dengan judul Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Studi Bpsk Kota Pontianak).

Rumusan masalah pada Tesis Saudara Hasani adalah :

- 1) Mengapa BPSK Kota Pontianak belum mampu menjalankan tugas dan wewenangnya dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen?
- 2) Kendala-kendala apakah yang menjadi faktor penghambat BPSK Kota Pontianak dalam mengimplentasikan Undang-undang perlindungan konsumen?
- 3) Bagaimana seharusnya pengaturan terhadap BPSK agar mampu mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen?

Dengan melihat rumusan masalah saudara Hasani tersebut diatas terdapat perbedaan mendasar dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Pada Tesis saudara Hasani menitik beratkan tentang kewenangan BPSK secara keseluruhan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sedangkan penulis meneliti mengenai keterlambatan putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.

d. Jurnal Anggraeni Endah Kusumaningrum yang dimuat dalam Jurnal Serat Acitya Volume 2 Nomor 1 Tahun 2013 ISSN 2302-2752 dengan judul Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.

Rumusan masalah pada jurnal tersebut adalah :

- 1) Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan hukum bagi konsumen.
- 2) Hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan hukum bagi konsumen.

Dengan melihat rumusan masalah pada jurnal tersebut diatas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Pada jurnal tersebut membahas mengenai peran dan hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan hukum sementara penulis membahas mengenai pelaksanaan pengambilan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang melebihi batas waktu dan akibat hukum yang ditimbulkannya.

e. Jurnal Kurniawan yang dimuat pada Jurnal Hukum & Pembangunan Universitas Indonesia Volume 41 Nomor 3 Tahun 2011 ISSN 2503-1465

dengan judul Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan Dan Kendala-Kendala BPSK).

Adapun rumusan masalah pada jurnal ini adalah Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. Penelitian yang dilakukan penulis sangatlah berbeda dengan jurnal tersebut. Perbedaan ini terlihat jelas pada pembahasan yang dilakukan saudara Kurniawan hanya menitik beratkan pada peran BPSK secara umum sementara penulis menitikberatkan pada pengambilan keputusan BPSK terkait penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu.