

BAB I 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 menumbuh 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.