

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 *prudencia* (*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 Sansekerta 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 digunakan;

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 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 (Muru, 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 Slachth Belasting* (Ordonansi Pajak Sembelih), S. 1936-671;
- h. *Sterkwekannde 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 penyidik 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, yang 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 ataukah 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).