

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN

**Mahardikoe**

Magister Ilmu Hukum, Universitas Kader Bangsa

Email: [mahardikoe23@gmail.com](mailto:mahardikoe23@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen dan bagaimana aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bersifat preskriptif dan teknis atau terapan. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus. Jenis data penelitian adalah data sekunder dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan teknik analisis data yang digunakan bersifat deduktif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak dan perangkat pengaturan prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tertulis telah memadai. Tetapi dalam implementasinya yang semula undang-undang ini diharapkan dapat menjadi alat bagi konsumen pencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya, ternyata tidak sesuai dengan maksud dan tujuan dibentuknya UUPK ini.

**Kata Kunci :** *Perusahaan, Perlindungan Konsumen, Wanprestasi*

### PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antar konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistik tersebut. Hal ini tentu saja akan merugikan konsumen.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti

masing-masing pihak puas, karena terkadang para pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.

Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya. Karena persyaratan tersebut berat sebelah/lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan kedalam suatu perjanjian baku. Perjanjian yang demikian sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum

bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi<sup>1</sup>.

Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi diluar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian konsumen, baik itu karena rusak atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu. Selain disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian finansial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri. Kemungkinan kerugian konsumen tersebut akan semakin bertambah lagi jika barang-barang/jasa yang beredar dalam masyarakat tidak menggunakan merek secara teratur, terutam jika terjadi pemalsuan-pemalsuan merek tertentu yang memungkinkan suatu merek dipergunakan pada beberapa barang sejenis, namun dengan kualitas berbeda, sehingga diantara barang-barang tersebut ada yang mungkin akan merugikan konsumen yang kurang kritis.

Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. Perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan sebagai berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas

<sup>1</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga Surabaya, tanpa tahun, h. 8.

tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen.

Menurut Setiawan:

“Perlindungan konsumen mempunyai 2 (dua) aspek yang bermuara pada praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair trade practices*) dan masalah keterikatan pada syarat-syarat umum dalam suatu perjanjian”<sup>2</sup>.

Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen dengan baik.

Selalu ada kemungkinan terjadinya perilaku menyimpang dari produsen- pelaku usaha atas barang-barang produknya yang diedarkan kepada konsumen. Oleh karena itu, konsumen harus mendapat penggantian atas kerugian karena mengkonsumsi produk yang diedarkan.

## PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah tanggung jawab Perusahaan terhadap konsumen?
2. Bagaimana aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen?

## METODE PENELITIAN

<sup>2</sup> Informasi Media, Pengertian Perlindungan Konsumen diakses dari: <http://belajarhukumperdata.blogspot.co.id/2014/07/perlindungan-konsumen.html>.

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data-data sekunder dengan bantuan peraturan-peraturan yang tertulis, buku-buku wajib maupun buku referensi, majalah, surat kabar, internet yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, sehingga diperoleh pengetahuan secara teoritis mengenai masalah yang akan dibahas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Tanggung jawab Perusahaan terhadap Konsumen

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait<sup>3</sup>. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. kesalahan (*liability based on fault*);
2. praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
3. praduga selalu tidak bertanggung jawab (*preemption of nonliability*);
4. tanggung jawab mutlak (*stich liability*);
5. pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)<sup>4</sup>

Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal

<sup>3</sup> hidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Grasindo, hal. 59.

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 92.

1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian "Hukum", tidak hanya bertentangan dengan Undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Prinsip Tanggung Jawab Praduga Selalu Bertanggung Jawab Prinsip ini menyatakan; Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal 4 (empat) variasi :

- a) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya;
- b) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian;
- c) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- d) Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*preemption nonliability principle*) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*preemption nonliability*)

*principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan<sup>5</sup>.

Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Menurut R.C. Hoerber et.al., biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena :

1. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
3. Asas ini dapat memaksa produsen untuk lebih hati-hati<sup>6</sup>.

Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak. Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menunjukkan bentuk-bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku usaha Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) atas kerugian konsumen yang

menyebutkan, setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada telah cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen namun hal ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha.

Oleh karena itu dalam menjalankan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan kewajiban pelaku usaha. Berkaitan dengan hal di atas dalam realitanya hak-hak konsumen sering terabaikan oleh karena suatu perbuatan pelaku usaha yang tidak mengindahkan kewajibannya sebagaimana yang diatur dalam UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) Pasal 7 (a, b, c, dan g). Kewajiban yang dimaksud yaitu tidak ada itikad baik dari pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen karena ketidaksiuaian pemberian informasi secara jelas, benar, dan jujur mengenai jaminan barang dan/jasa serta perlakuan yang diskriminatif dari pelaku usaha kepada konsumen, dengan demikian pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan sebelumnya.

## 2. Aturan Hukum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen /UUPK Undang-Undang No 8 tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu

<sup>5</sup> Shidarta, *op. cit.*, hal. 62.

<sup>6</sup> Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Grasindo, hal. 78.

melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi. Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku saha melalui lembaga BPSK atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

**Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Damai**  
Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam penjelasan Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

**Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK**  
Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ BPSK, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya (Pasal 55 UUPK). Mudah karena prosedur administratif dan prosedur pengambilan putusan yang

sangat sederhana, Murah karena biaya perkara yang terjangkau<sup>7</sup>.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadakan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan sematamata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang direrita oleh konsumen. (Pasal 47 UUPK).

Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang/ jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*).

Faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan juga mempunyai kadar yang berbeda-beda, yaitu:

- a) Apakah antisipasi dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan wajib

---

<sup>7</sup> Yusuf Sofiedan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap berbagai persoalan Mendasar BPSK*, Penerbit Piramedia, Jakarta, 2004. hlm 17.

dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat suka rela,

- b) Apakah putusan dibuat para pihak sendiri atau pihak ketiga,
- c) Apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal,
- d) Apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil,
- e) Apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau ada kriteria lain,
- f) Apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak.

Selanjutnya, dikemukakan bahwa tidak semua model penyelesaian sengketa di luar pengadilan/alternatif baik untuk para pihak yang bersengketa. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Haruslah efisien dari segi waktu
2. Haruslah hemat biaya,
3. Haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh,
4. Haruslah melindungi hak-hak para pihak yang bersengketa,
5. Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur,
6. Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di masyarakat dan para pihak yang bersengketa,
7. Putusannya harus pinal dan mengikat,
8. Putusannya haruslah dapat bahkan mudah dieksekusi,
9. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas dimana penyelesaian sengketa dilaksanakan.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Juncto Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur

sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Pasal 45 Ayat (4) UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Untuk mempermudah pemahaman, maka penjelasan ini akan dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dari tahap pengajuan gugatan, tahap persidangan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

Tahap pengajuan gugatan Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen, (Pasal 15 Ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/ 2001).

Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga negara asing. (Pasal 15 Ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Permohonan diajukan secara tertulis, kepada sekretariat BPSK, maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima tersebut kepada pemohon, dan jika permohonan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) atau permohonan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka ketua BPSK menolak permohonan tersebut.

Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka ketua BPSK



harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan dari konsumen, selambatlambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan. Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama.

Jika pada hari yang ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i UUPK juncto. Pasal 3 huruf i Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/ 2001, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati oleh para pihak adalah: konsiliasi, mediasi atau arbitrase, jika yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator.

Jika cara yang dipilih para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang terpilih memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Persidangan pertama dilaksanakan selambatlambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan. Tahap Persidangan. Persidangan Dengan Cara Konsiliasi Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.

Dalam praktik istilah konsiliasi dan mediasi memang sering saling dipertukarkan.

Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri.

Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Bagaimanapun juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara konsensus antar pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif. Sungguhpun konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya.

Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator bertugasmempanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen ataupun pelaku usaha, perihal peraturan perundangundangan dibidang perlindungan konsumen<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Shofie Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang*. Hlm 36

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut, (Pasal 37 Ayat (1) dan Ayat (2) Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan (Menperindag) No. 350/MPP/ Kep/12/2001). Di setiap tingkat dalam proses konsiliasi, konsiliator dapat mengajukan proposal penyelesaian sengketa. Konsiliator dapat melakukan proses konsiliasi yang dianggapnya layak, dengan mempertimbangkan faktor-faktor antara lain sebagai berikut:

1. Situasi dan kondisi dari kasus tersebut,
2. Keinginan para pihak, termasuk keinginan yang diucapkan para pihak secara lisan,
3. Kebutuhan untuk diproses secara cepat.

Persidangan dengan cara mediasi, Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa.

Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama saling merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan dari mediator.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak

yang bersengketa dengan di dampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. (Pasal 1 Angka 10 Undangundang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa). Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi.

Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus yaitu proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dimana dalam hal-hal tertentu para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha masing-masing dimediasikan secara terpisah, hal ini diperlukan jika para pihak sulit untuk di damaiakan. Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat mengefektifkan proses mediasi di antara para pihak yang bersengketa.

Seperti halnya dalam konsiliasi dalam proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat mintadiperlihatkan alat bukti baik surat dan atau dokumen lain, yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak<sup>9</sup>.

Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara

---

<sup>9</sup> *ibid*



mediasi secara deskripsi, meliputi tugas sebagai berikut:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
2. Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan,
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa,
4. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa,
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

Persidangan dengan cara Arbitrase Arbitrase adalah satu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternative penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternative paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi.

Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan. Berdasarkan pengertian ini, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase. Perjanjian arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undang di atas adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu

perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa (Pasal 1 butir 3 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999).

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang cenderung lebih informal dan lebih sederhana, dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan. Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain:

1. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
2. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal procedural dan administrative.
3. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil.
4. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
5. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001.

Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa

maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. (Pasal 35 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Penulis lebih cenderung jika perdamaian tersebut dituangkan dalam bentuk putusan perdamaian, bukan penetapan, karena putusan yang telah dimintakan fiat eksekusi kepada pengadilan negeri lebih mempunyai daya paksa daripada penetapan.

Hal ini adalah untuk menghindari kemungkinan ingkar janji setelah putusan diucapkan. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. (Pasal 34 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001). Pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara.

Dalam hal demikian, maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. (Pasal 35 Ayat (1) dan (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001). Apabila pelaku usaha dan/atau konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha, dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya, jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. (Pasal 36 Ayat

(3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

1. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak.
2. Perangkat pengaturan prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tertulis telah memadai. Tetapi dalam implementasinya yang semula undang-undang ini diharapkan dapat menjadi alat bagi konsumen pencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya, ternyata tidak sesuai dengan maksud dan tujuan dibentuknya UUPK ini. Penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dengan biaya yang murah

sebagaimana diharapkan semula, masih jauh dari kenyataan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya panduan teknis dalam pengaturan aspek-aspek yang terkait dengan hukumacaranya, sehingga tidak dapat dijadikan acuan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen.

## B. SARAN

1. Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.
2. Tidak efektifnya penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK ini, karena terdapat kendala-kendala antara lain: UU No. 8 Tahun 1999 telah memperkenalkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ BPSK sebagai suatu lembaga baru yang mekanisme dan kewenangannya, sebelumnya tidak dikenal dalam konstruksi hukum di Indonesia. Konsep dasar pembentukan lembaga adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/produsen yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai yang besar. Terdapat pertentangan UUPK dengan UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, karena UUPK membuat suatu aturan penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase tersendiri, yang relative berbeda dengan konsep dasar mekanisme arbitrase yang berlaku

umum, sehingga penyelesaian sengketa konsumen menjadi berlarut-larut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perdata Indonesia, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1990
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Cet. 2, (Jakarta: Diadit Media, 2002
- Az. Nasution, Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari sudut hukum dan perlindungan konsumen) dalam manajemen dan usahawan Indonesia), Nomor 3, thn. XXII, LPM FE-UI, Jakarta 1994
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Perlindungan Konsumen Indonesia , Cet.2, Jakarta:2005
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- hidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT. Grasindo
- I Ketut Artadi dan I Dewa Nyoman Rai Asmara Puta, Implementasi Ketentuan-Ketentuan Hukum Perjanjian dalam Perancangan Kontrak, Udayana University Press
- I Wayan Wiryawan & I Ketut Artadi, 2009, Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, Udayana University Press, Denpasar
- Janus Sidabalok, Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti 2004)
- Kementrian agama RI, Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid (Jawa Barat, Sygma creative media corp, 2014
- Munir Fuandy, 2014, Konsep Hukum Perdata, PT. Rajagrafindo, Jakarta
- Peter Mahmud Marzuki, Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia, Universitas Airlangga Surabaya, tanpa tahun

- Shofie Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang* Shidarta, , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Grasindo, 2004.
- Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta
- Sultan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Pokok Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia
- Titik Triwulan Tutik, *Pengantar Hukum Perdata Di Indonesia*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta 2006
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, PT. Bale, Bandung, 1986
- Yusuf Sofiedan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap berbagai persoalan Mendasar BPSK*”, Penerbit Piramedia, Jakarta, 2004.
- Agustina, Enny, 2018, *Legal Malfunctions And Efforts In Reconstructing The Legal System Service: A State Administrative Law Perspective* , *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 18 No 3, PP. 357-364.
- Enny Agustina. (2019). *The Role of Community Empowerment Carried out by Village Government in the Regional Autonomy Era*. UNIFIKASI : *Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 34-39. DOI : 10.25134/unifikasi.v6i1.1482.

#### **Sumber Internet :**

- Informasi Media, Pengertian Perlindungan Konsumen diakses dari: <http://belajarhukumperdata.blogspot.co.id/2014/07/perlindungan-konsumen.html>,
- Informasi Media, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha dan Konsumen <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1016051123-3-bab%202>.