

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG TELAH DILANGGAR HAKNYA MELALUI JALUR LITIGASI DAN NON-LITIGASI

Ahmad Fauzi, Ismail Koto

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Glugur Darat II
Email: ahmadfauzi@umsu.ac.id

Abstrak

Praktek jual beli yang melibatkan penjual dan pembeli barang/jasa di Indonesia sejatinya dapat meningkatkan perekonomian di Indonesia dan mensejahterakan masyarakat sebagai pelaku usaha sekaligus memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sebagai pembeli. Prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini berupa dokumentasi yaitu pedoman yang digunakan berupa catatan atau kutipan, pencarian literatur hukum, buku dan lain-lain yang berkaitan dengan identifikasi masalah dalam penelitian ini secara *offline* maupun *online*. Analisis bahan hukum dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi (*content analysis method*) yang dilakukan dengan mendeskripsikan materi peristiwa hukum atau produk hukum secara detail guna memudahkan interpretasi dalam pembahasan. 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. Sementara itu Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang idealnya lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya yaitu konsumen/penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Litigasi, Non-litigasi.

Abstract

The practice of buying and selling that involves sellers and buyers of goods/services in Indonesia can improve the economy in Indonesia and prosper the community as business actors while at the same time meeting the needs of the community as buyers. The procedure used to collect data in this study is in the form of documentation, namely the guidelines used in the form of notes or quotes, searching for legal literature, books, and others related to the identification of problems in this study both offline and online. Legal materials are analyzed using the content analysis method, which is carried out by describing theatrical legal events or products in detail to facilitate interpretation in the discussion. Consumers are every person who uses goods and/orasendailable in the community for themselves, their families, other people, and other living creatures,s and not for trading. Meanwhile, consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to proprotectnsumers. Settlement of disputes through litigation ideally provides more legal assurance for the parties, especially those who won because e the judge's decision with legal force remains bandito bind; there are no other legal remedies and must be carried out by the parties. However, in reality, the

opposite is true. Namely, the consumer/plaintiff (the party who wins) does not get certainty about their rights as regulated in Article 4 of the UUPK.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, Litigation, Non-litigation.*

A. Pendahuluan

Pada era globalisasi seperti saat sekarang ini kebutuhan hidup manusia semakin banyak. Hal tersebut menuntut masyarakat untuk berjuang agar dapat memenuhi kebutuhannya sehari-hari, salah satunya dengan cara melakukan jual-beli terhadap barang ataupun jasa yang dibutuhkan. Tidak sedikit juga masyarakat yang mengambil kesempatan ini untuk menjadi seorang pelaku usaha dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan dari barang/jasa yang ia jual kepada konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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. Sementara itu pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sementara itu barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen dan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Praktek jual beli yang melibatkan penjual dan pembeli barang/jasa di Indonesia sejatinya dapat meningkatkan perekonomian di Indonesia dan mensejahterakan masyarakat sebagai pelaku usaha sekaligus memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sebagai pembeli.

Tetapi pada praktiknya sering sekali terjadi hal yang tidak diinginkan pada praktek jual beli antara pelaku usaha sebagai penjual dan konsumen sebagai pembeli. Akibatnya sering sekali konsumen menjadi korban yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha itu sendiri. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dijabarkan beberapa hak konsumen yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 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 sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan, serta keselamatan konsumen merupakan hal yang paling penting dan utama dalam perlindungan konsumen, maupun perlindungan konsumen cuci sepatu. Selain memiliki hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan seperti mengikuti petunjuk informasi demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik, membayar sesuai kesepakatan yang ada, serta mengikuti segala upaya penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa antara kedua belah pihak. Ada pula hak yang harus dihargai oleh konsumen kepada pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain memiliki hak yang harus dihargai dan dilindungi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha tentunya memiliki kewajiban yang harus dilakukan demi memuaskan konsumen yang menggunakan barang atau jasanya.¹

Dunia usaha tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat sekitar, oleh karenanya pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan masyarakat sekitar guna mendukung usaha tersebut. Selain itu pelaku usaha harus melihat peluang usaha tersebut terhadap kemanfaatan terhadap warga sekitar. Efektifnya suatu usaha dikarenakan sistem pemasaran yang baik serta manfaat jasa atau barang yang ditawarkan kepada konsumen. Masyarakat dengan pelaku usaha saling berhubungan. Adanya konsumen dalam setiap kegiatan usaha tentunya juga ada produsen atau pelaku usaha. Pelaku usaha tentunya mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan namun masing-masing dari konsumen dan pelaku usaha tentunya memiliki prinsip, hak dan kewajiban yang tidak sama. Perbedaan prinsip antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilihat dari konsumen yang tentunya menginginkan barang atau jasa yang

¹ I Wayan Indra Adi Wicaksana, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Cuci Sepatu Di Denpasar Timur", *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol 2 No. 2 Tahun 2021.

diburuhkan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan pelaku usaha membuat atau menjual barang atau jasanya untuk mendapat keuntungan bagi dirinya maupun usahanya. Pada dasarnya dalam kegiatan usaha barang/jasa, pelaku usaha dengan konsumen membentuk simbiosis mutualisme artinya pelaku usaha dengan konsumen saling menguntungkan karena satu sama lain terlibat dalam satu ikatan yang saling membutuhkan. Akibat sering terjadinya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan pelaku usaha maka diperlukan perlindungan bagi pihak konsumen agar mendapat apa yang menjadi haknya sebagai konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji sebagai berikut: Pertama, bagaimana pengaturan hukum tentang konsumen di Indonesia? Kedua, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilanggar haknya melalui jalur litigasi dan non-litigasi.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (*Normatif Law Research*). Sesuai dengan jenis dan sifat penelitiannya, sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman. Selain itu juga menggunakan bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku, jurnal ilmiah, makalah dan artikel ilmiah yang dapat memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer.² Analisis bahan hukum dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi (*content analysis method*) yang dilakukan dengan mendeskripsikan materi peristiwa hukum atau produk hukum secara detail guna memudahkan interpretasi dalam pembahasan.³

D. Pembahasan

1. Pengaturan Hukum Tentang Konsumen Di Indonesia

Pengaturan hukum dalam bentuk aturan ataupun kebijakan adalah hal yang penting untuk di dalami dalam pembuatan karya tulis ilmiah. Istilah kebijakan berasal dari bahasa

² Rahmat Ramadhani, "Pendaftaran Tanah Sebagai Langkah Untuk Mendapatkan Kepastian Hukum Terhadap Hak Atas Tanah", *Jurnal SOSEK* Vol. 2 Issue 1 Tahun 2021.

³ Marzuki, Peter Mahmud. (2011). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. hlm. 171.

Inggris yakni *Policy* atau dalam bahasa Belanda *Politiek* yang secara umum dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip umum yang berfungsi untuk mengarahkan pemerintah (dalam arti luas termasuk pula aparat penegak hukum dalam mengelola, mengatur, atau menyelesaikan urusan-urusan publik, masalah-masalah masyarakat atau bidang-bidang penyusunan peraturan perundang-undangan dan pengaplikasian hukum/peraturan, dengan tujuan (umum) yang mengarah pada upaya mewujudkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat (warga negara).⁴ 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. Sementara itu Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 3 telah dijabarkan tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri sebagai berikut:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Menyusul Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjabarkan hak dan kewajiban konsumen sebagai berikut:

Hak Konsumen:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

⁴ Ismail Koto, "Kewenangan Jaksa Dalam Melakukan Penggabungan Perkara Korupsi Dan Money Laundering (Studi Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara)", *Jurnal IURIS Studia* Vol. 2 No. 2 Tahun 2021.

6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selanjutnya, hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak, pelaku usaha juga mempunyai beberapa kewajiban, yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan uraian hak dan kewajiban baik konsumen dan pelaku usaha di atas maka dapat dilihat keduanya harus saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, tidak boleh saling melanggar satu sama lain, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menjabarkan beberapa hal yang dilarang bagi pelaku usaha tepatnya pada Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999

yaitu pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut; tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label; tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat; tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu juga pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud; pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar dan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur tentang bagaimana memri perlindungan terhadap konsumen yang telah dilanggar haknya. Terlebih lagi pada jaman sekarang ini sudah sangat banyak menyebar jual-beli secara online yang pada dasarnya merupakan akibat dari dinamika teknologi yang semakin canggih, hal tersebut seharusnya menjadikan praktek jual-beli menjadi lebih praktis dan simpel, karena

pembeli tidak harus bertemu langsung dengan si penjual. Perkembangan transaksi elektronik tidak terlepas dari laju pertumbuhan internet, karena transaksi elektronik berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan pengguna internet yang demikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi pelaku usaha untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa ke calon konsumen dari seluruh dunia.⁵ Transaksi *E-Commerce* melibatkan para pihak, baik pihak yang terlibat secara langsung maupun pihak yang tidak terlibat secara langsung. Untuk menentukan siapakah para pihak yang terlibat secara langsung dan para pihak yang tidak terlibat secara langsung dapat dilihat dari proses transaksi yang dilakukan, yaitu apakah semua proses transaksi dilakukan secara online atau hanya beberapa tahap saja yang dilakukan secara *online*.

Perlindungan hukum merupakan cara untuk melindungi konsumen yang diberikan oleh hukum atau Undang-undang untuk mencegah adanya pelanggaran atau hal-hal yang dapat merugikan kepentingan konsumen. Dalam penelitian ini, konsumen pengguna transaksi *E-Commerce* mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yaitu Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). Dengan demikian berikut ini akan diuraikan perlindungan hukum kepada konsumen berdasarkan Peraturan PerUndang-undangan tersebut diatas, yaitu Perlindungan Hukum Ditinjau dari UUPK. Konsumen dalam berbagai segi merupakan pihak yang lemah kedudukannya bila dibandingkan pelaku usaha, konsumen seringkali tidak memiliki posisi tawar jika berhadapan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan suatu aturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan atau diperlakukan sewenang-wenang oleh pelaku usaha. UUPK menjamin adanya epastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen seperti tercantum dalam Pasal 1 angka (1) UUPK. UUPK memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa hak-haknya dilanggar atau dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam UUPK ditentukan secara rinci hak-hak konsumen yang berlaku pula bagi konsumen pengguna transaksi elektronik/*E-Commerce*.⁶

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada

⁵ Abdul Halim Barkattulah, Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional menurut UU No 11 Tahun 2008, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol 29 No 1 Tahun 2010.

⁶ Dianne Eka Rusmawati, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 7 No. 2 Tahun 2013.

Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Pada Pasal 34 UUPK menjabarkan bahwa Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

1. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
2. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
3. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
4. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
5. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
6. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
7. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Selain BPKN Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat LPKSM pada Pasal 44 sebagai berikut:

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Melihat proses penyelesaian sengketa konsumen dengan beracara di pengadilan nampak bahwasannya terdapat celah yang dapat dimanfaatkan pelaku usaha untuk melepaskan kewajibannya sehingga konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan. Konsumen yang telah dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati serta waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan masih harus menanggung kerugian kembali dengan tidak

mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen selaku penggugat setelah mendapatkan putusan hakim yakni diterima gugatannya maka saat itulah dinyatakan memenangkan perkara namun kemenangan konsumen dalam perkara sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen terganti kerugiannya. Apabila putusan hakim tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha maka proses selanjutnya yakni proses permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan di mana dalam proses ini konsumen harus mengajukan permohonan disertai data atau keterangan objek yang akan dieksekusi berdasarkan kepemilikan harta dari pelaku usaha. Guna mengetahui harta yang dimiliki pelaku usaha maka harus dilakukan proses pencarian harta benda milik pelaku usaha. Keterbatasan yang dimiliki konsumen dalam mencari harta benda pelaku usaha guna nantinya disita dan dieksekusi pengadilan akan berimbas pada konsumen itu sendiri. Bila konsumen tidak mampu menemukan harta milik pelaku usaha maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi, dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang dieksekusi maka konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang akan dieksekusi maka untuk kesekian kalinya konsumen harus menanggung kerugian. Keadilan dan kepastian hukum apa yang didapatkan oleh konsumen dengan sistem penyelesaian sengketa seperti ini. Seperti pepatah mengatakan “sudah jatuh masih tertimpa tangga”.⁷

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah metode penyelesaian sengketa yang paling lama dan lazim digunakan dalam penyelesaian sengketa, baik sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat. Untuk sengketa yang lebih menekankan pada kepastian hukum metode penyelesaian yang tepat adalah litigasi. Tetapi jika menekankan pada pembinaan hubungan baik terutama hubungan bisnis, metode penyelesaian yang tepat adalah non litigasi berupa konsiliasi atau mediasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang idealnya lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya yaitu konsumen/penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak untuk mendapat kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi. Proses eksekusi harus

⁷ Nurul Fibrianti, “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi”, *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper* Vol. 1 No. 1 Tahun 2015.

didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan (konsumen) tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka konsumen hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan.⁸

Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha biasanya mengakibatkan sengketa. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan yaitu diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pada Pasal 49 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
3. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha;
4. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Lalu berdasarkan Pasal 52 menjabarkan tugas dan wewenang BPSK meliputi:

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

⁸ Nurul Fibrianti, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper* Vol. 1 No. 1 Tahun 2015.

11. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh menteri dan/ atau menteri teknis terkait, yang meliputi upaya untuk terciptanya iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen; berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; dan meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen. Dasar hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen di Indonesia salah satunya adalah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Selanjutnya disebut UUD 1945), sebagai hukum tertinggi di Indonesia, mengamanatkan pentingnya suatu pembangunan nasional agar dapat terciptanya masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh UUD 1945 khususnya pada bagian pembukaan.⁹

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak, akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. BPSK beranggotakan tiga unsur yang berasal dari perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri Perdagangan. Dalam menangani dan mengatur penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test laboratorium atau buktibukti lain. Keputusan BPSK ini bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak. Bahwa idealnya perlindungan yang diberikan kepada konsumen adalah perlindungan yang bersifat preventif. Artinya, perlindungan yang diberikan kepada konsumen merupakan perlindungan sebelum konsumen itu mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Perlindungan

⁹ Rosalia Dika Agustanti and Ahmad Nur Setiawan, "Tindak Pidana Penipuan Pada Transaksi E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19," *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 19, no. 1 (2021), <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/erahukum.v19i1.11155>.

seperti itulah yang dalam waktu mendatang harus benar-benar bisa dirasakan oleh seluruh konsumen di Indonesia.¹⁰

E. Penutup

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. Sementara itu Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang idealnya lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya yaitu konsumen/penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak untuk mendapat kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi¹¹ Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha biasanya mengakibatkan sengketa. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan yaitu diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Daftar Pustaka

Buku:

Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Karya Ilmiah:

Agustanti, Rosalia Dika, and Ahmad Nur Setiawan. "Tindak Pidana Penipuan Pada Transaksi E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19." *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 19, no. 1 (2021). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/erahukum.v19i1.11155>.

Barkattulah, Abdul Halim. (2010). Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional menurut UU No 11 Tahun 2008, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol 29 No 1 Tahun.

Fibrianti, Nurul. (2015). "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi, *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper* Vol. 1 No. 1 Tahun.

¹⁰ Josef Purwadi Setiodjati, Bambang Hermoyo, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal Eksplorasi* Vol. 18 No. 1 Tahun 2015.

¹¹ Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 2 (2021): 149–59.

- Indra, I Wayan Adi Wicaksana, dkk. (2021). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Cuci Sepatu Di Denpasar Timur”, *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol 2 No. 2.
- Koto, Ismail. (2021). “Kewenangan Jaksa Dalam Melakukan Penggabungan Perkara Korupsi Dan Money Laundering (Studi Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara)”, *Jurnal IURIS Studia* Vol. 2 No. 2 Tahun.
- Rahimah & Ismail Koto. (2022). “Implications of Parenting Patterns in the Development of Early Childhood Social Attitudes”, *IJRS: International Journal Reglement & Society* Vol. 3 No. 2.
- Ramadhani, Rahmat. (2021). “Pendaftaran Tanah Sebagai Langkah Untuk Mendapatkan Kepastian Hukum Terhadap Hak Atas Tanah”, *Jurnal SOSEK* Vol. 2 Issue 1 Tahun.
- Rusmawati, Dianne Eka. (2013) “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 7 No. 2 Tahun.
- Setiodjati, Josef Purwadi, Bambang Hermoyo. (2015). “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Jurnal Eksplorasi* Vol. 18 No. 1 Tahun.
- Wicaksono, Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 2 (2021): 149–59.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman. Lembaran Negara Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5076.