

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Dan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Istilah “perlindungan dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai protection, yang memiliki beberapa pengertian, antara lain: Pertama, Tindakan melindungi atau kondisi berada dalam perlindungan. Kedua, Suatu sistem yang berfungsi untuk memberikan perlindungan, dan Ketiga, Individu atau objek yang menjalankan fungsi perlindungan. Adapun dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata “perlindungan” dimaknasi sebagai: Pertama, tempat untuk memperoleh rasa aman atau berlindung, dan Kedua, tindakan, proses, atau bentuk upaya dalam melindungi seseorang atau sesuatu. Dalam kajian hukum, konsep perlindungan ini mencerminkan mekanisme normatif dan institusional yang dirancang untuk menjamin keamanan, hak, serta kepentingan hukum individu maupun kelompok dari ancaman atau pelanggaran yang dapat merugikan secara yuridis.¹⁴

Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan pada hakikatnya merupakan suatu tindakan atau upaya melindungi, misalnya dengan memberikan jaminan keamanan atau pembelaan terhadap pihak – pihak yang berada dalam posisi lemah. Dalam konteks hukum, perlindungan hukum dipahami sebagai mekanisme

¹⁴ “Kamus Besar Bahasa Indonesia,”

normatif yang bertujuan untuk menjamin dan menegakkan hak – hak individu, khususnya mereka yang secara sosial, ekonomi atau yuridis berada dalam posisi yang rentan, agar terhindar dari tindakan sewenang – wenang atau pelanggaran hak oleh pihak lain.

Harjono mengemukakan bahwa perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal protection* sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut *rechtsbecherming*. Harjono memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu yaitu dengan menjadikan kepentingan-kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum.¹⁵

Philipus M Hadjon¹⁶ mengemukakan perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak- hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya. Berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak dari seseorang terhadap sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Setiono mengemukakan bahwa perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari

¹⁵ Harjono, “Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa,” *Jakarta: Sekretariat Jenderal Dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi*, 2008.

¹⁶ Philipus M Hadjon, “Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia,” *Surabaya: Bina Ilmu*, 1987.

perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga hal tersebut memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁷

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman. Hal ini sudah tercantum dalam Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi:

- a. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang merupakan hak asasi.
- b. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.

Ketentuan dalam Pasal 28 huruf G Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengandung makna bahwa setiap warga negara memiliki hak konstitusional untuk memperoleh perlindungan dari negara. Perlindungan tersebut mencakup aspek pribadi, keluarga, kehormatan, martabatat, serta harta benda yang berada dalam

¹⁷ Setiono, “Rule of Law (Supremasi Hukum),” *Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*, 2004.

penguasaanya. Selain itu, setiap individu juga dijamin haknya untuk

Ketentuan dalam Pasal 28 huruf G Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengandung makna bahwa setiap warga negara memiliki hak konstitusional untuk memperoleh perlindungan dari negara. Perlindungan tersebut mencakup aspek pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, serta harta benda yang berada dalam penguasaanya. Selain itu, setiap individu juga dijamin haknya untuk merasakan keamanan dan memperoleh perlindungan dari segala bentuk ancaman yang dapat memaksa seseorang untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan prinsip – prinsip hak manusia.

Perlindungan atas jaminan rasa aman diatur pula pada pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia yang berbunyi:

“Setiap orang berhak hidup di dalam tatanan masyarakat dan kenegaraan yang damai, aman, tenteram, menghormati, melindungi, dan melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia dan dasar kewajiban manusia sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini”

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia bermakna bahwa setiap orang memiliki hak asasi manusia yang merupakan hal yang sudah melekat sejak lahir dan tidak bisa untuk dicabut bahkan oleh Negara sekalipun maka setiap orang berhak hidup dalam tatanan masyarakat dan bernegara yang damai aman dan tentam yang menghormati dan melindungi serta melaksanakan sepenuhnya hak asasi

manusia sebagaimana yang tercantum dalam pasal 35 Undang- Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.¹⁸

Dengan merujuk pada uraian tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu mekanisme atau langkah yang dilakukan untuk menjaga dan menjamin hak, harkat, serta martabat yang melekat pada setiap subjek hukum. Perlindungan ini ditujukan untuk mencegah serta menanggulangi tindakan sewenang – wenang oleh otoritas atau penguasa yang bertentangan dengan prinsip dan norma hukum yang berlaku. Dalam konteks ini perlindungan hukum berperan sebagai instrumen dalam menjaga kepentingan masyarakat secara adil, serta merupakan manifestasi dari tujuan hukum, yakni mewujudkan keadilan melalui adanya kepastian hukum yang dapat diakses dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang- undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi..¹⁹

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif : Merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam

¹⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 35 Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia* (Pusat Penerbitan PNRI, 1999).

¹⁹ Muchsin, “Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor Di Indonesia,” *Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*, 2003.

peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan dalam melakukan kewajiban.

- b. Perlindungan Hukum Represif : Merupakan suatu perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan jika hal tersebut sudah terjadi adanya sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut Philipus M Hadjon²⁰, perlindungan hukum untuk rakyat meliputi dua hal, yakni:

- a. Perlindungan Hukum Preventif: Bentuk perlindungan hukum kepada rakyat adalah dengan diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif memiliki pengaruh yang bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.
- b. Perlindungan Hukum Represif: Bentuk perlindungan hukum yang lebih ditujukan pada penyelesaian sengketa. Penanganan perlindungan hukum yang dilakukan oleh Pengadilan Umum juga Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori

²⁰ Philipus, "Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia."

perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan hukum terhadap hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Bentuk perlindungan hukum yang bersifat represif ini mengarah pada perlindungan hukum yang berkaitan erat dengan penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum secara represif sama dengan penegakan hukum hal ini karena proses dalam penyelesaian sengketa sampai pada tahap di pengadilan merupakan bagian dari penegakan hukum.

Prinsip kedua dalam perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah mengenai prinsip negara hukum. Hal ini erat kaitannya dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Menurut Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim bentuk-bentuk perlindungan hukum adalah sebagai berikut:²¹

²¹ Moh Kusnardi and Harmaily Ibrahim, "Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia," Jakarta : Pusat Studi Ilmu Hukum UI, 1998.

- a. Perlindungan Hukum Preventif: Pada perlindungan hukum preventif ini subyek dalam hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif berpengaruh besar terhadap tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif ini, maka pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia sendiri belum suatu peraturan khusus mengenai bagaimana perlindungan hukum preventif.
- b. Perlindungan Hukum Represif: Perlindungan hukum represif bertujuan untuk kaitannya dengan menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum maupun oleh peradilan Administrasi di Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu juga bersumber dari suatu konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Prinsip kedua yang dapat mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

2.1 Perlindungan Hukum Konsumen

Mochtar Kusumaatmadja berpendapat bahwa pengertian dari Perlindungan Hukum Konsumen merupakan seperangkat aturan yang disusun untuk mengatur berbagai persoalan yang timbul antara para pihak, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan barang dan jasa dalam kehidupan masyarakat.²²

Tujuan dibuatnya Perlindungan Hukum Konsumen adalah agar perlindungan konsumen dapat terpenuhi baik dari segi hukum privat maupun publik. Berdasarkan ketentuan.²³ Perlindungan Konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen". Yang dimaksud dengan "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum" adalah agar pelaku usaha yang melakukan tindakan-tindakan yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen dapat sanksi ataupun hukuman yang setimpal.

★ Kepastian hukum merupakan salah satu bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen dapat secara luas mencari dan mendapatkan informasi yang benar terhadap produk yang dibutuhkan. Tidak hanya memperhatikan konsumen melainkan juga dengan pelaku usaha. Dengan adanya kepastian hukum ini diharapkan pelaku usaha dapat bersikap dengan jujur dan bertanggung jawab atas

²² Kusumaatmadja Mochtar, "Pengantar Hukum Internasional," *Bandung : Alumni*, 2003.

²³ "Pasal 1 Angka (1) Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,".

tindakannya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan hukum konsumen dapat dibagi menjadi tiga bagian utama:

- a. Memberikan konsumen pilihan untuk menentukan barang dan/atau layanan yang mereka butuhkan dan hak untuk mengklaim hak mereka (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 huruf c);
- b. Membangun sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastin hukum, pengungkapan informasi, dan akses ke informasi (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 huruf d);
- c. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang perlindungan konsumen untuk membangun sikap yang jujur dan bertanggung jawab (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 huruf e).²⁴

★ Perlindungan Hukum Konsumen merupakan suatu hukum atau regulasi yang berisikan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara mempertahankan hak dan kewajiban tersebut. Tidak hanya pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen juga diatur di dalamnya. Dengan tujuan agar konsumen yang mempergunakan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha kemudian menimbulkan kerugian akibat

²⁴ Undang-Undang Nomor, “Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 8.

penggunaannya maka ada hukum perlindungan konsumen yang memberikan perlindungan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhannya sebagai seorang konsumen.

Terdapat 2 (dua) bentuk regulasi yang mengatur mengenai konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Nasution²⁵ menyatakan bahwa meskipun keduanya sama-sama membahas hal yang berkaitan dengan konsumen, namun keduanya memiliki makna atau pengertian yang berbeda.

Menurut Janus (2010) Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri²⁶. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di Negara maju hal ini mulai di bicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

1. Dasar Perlindungan Hukum Konsumen
2. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan optimisme. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa perlindungan hukum konsumen

²⁵ Aziz Nasution, "Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," Bandung:PT. Citra Adiya Bakti, 2014.

²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT Citra, 2011).

merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya barang atau jasa yang merupakan cabang dari hukum perdata. Sebagaimana telah dibahas singkat sebelumnya bahwa peraturan tentang perlindungan hukum konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999 dengan diundangkannya masalah perlindungan konsumen dimungkinkannya dilakukan pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum dibadan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang ada ditengah air.

Menurut Happy Susanto Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen. Disamping Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut²⁷:

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

²⁷ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008).

- b. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan
- c. Pengawas dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.
- e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota dan Secretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302MPP/KEP/102001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- g. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makasar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
- h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/KEP/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

- i. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/KEP/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Perlindungan Konsumen.
- j. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Menurut Ahmad Miru istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument*/konsumen (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualkan belikan lagi. Konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan²⁸.

Menurut Sri Rejeki dalam (Hamid, 2017) konsumen adalah merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa. Para ahli

²⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia Edisi I* (Jakarta, Rajawali Pers, 2011).

hukum memberikan batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk suatu kegunaan. Konsumen adalah pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya. Dan setiap orang pada suatu waktu dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.²⁹

Selain pengertian-pengertian diatas Janus Sidabalok mengemukakan pengertian konsumen yang khusus berkaitan dengan masalah ganti-rugi. Di Amerika Serikat pengertian konsumen meliputi "korban produk cacat" yang bukan hanya meliputi pembeli melainkan juga korban yang bukan pembeli namun pemakai bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya kan disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen³⁰.

Menurut Nasution dalam *Konsumen dan Hukum* bahwa konsumen adalah pembeli penyewa nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha³¹.

²⁹ Abd Haris Hamid and M H SH, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, vol. 1 (Sah Media, 2017).

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*,.

³¹ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung:PT. Citra Adiya Bakti., 2014).

Konsumen dibagi menjadi 2 jenis, yaitu :

- a. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- b. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Bagi konsumen antara barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital berupa bahan baku bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara) dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor) pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, distributor, atau pedagang.

Sedangkan menurut Ahmad Miru konsumen akhir barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau

rumah tangganya (produk konsumen)³². Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen. Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dibagi menjadi 2 yaitu pengertian pelaku usaha secara umum dan secara khusus dalam bidang properti.

1. Pengertian Pelaku Usaha Secara Umum

Menurut Johannes Gunawan berpendapat bahwa:"cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha menurut masyarakat eropa terutama negara belanda."³³

Pasal 1 ayat (3) UUPK Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.³⁴

³² Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi. Konsumen Di Indonesia Edisi I.*

³³ Johannes Gunawan, *Jaminan-Jaminan Untuk Pemberian Kredit (Termasuk Hak Tanggungan) Menurut Hukum Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti., 1996).

³⁴ Republik Indonesia, "Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lembaran Negara RI Tahun*, 1999.

Menurut Philip Kotler (2023) menyatakan bahwa perorangan atau organisasi yang mengelola sumber daya untuk menghasilkan barang atau jasa yang memiliki nilai bagi konsumen dan pasar, dengan tujuan memperoleh keuntungan ekonomi.³⁵ Sedangkan menurut Subekti (2001) Pelaku usaha adalah pihak, baik perorangan maupun badan hukum, yang melakukan kegiatan dalam bidang perdagangan, perindustrian, atau jasa untuk mendapatkan laba.³⁶

2. Pengertian Pelaku Usaha Secara Khusus Dalam Bidang Properti

Disisi lain properti berkaitan dengan lahan (tanah), hunian, jenis bangunan perkantoran dan jenis bangunan untuk perdagangan (komersial). Sedangkan pengertian pelaku usaha secara khusus dalam bidang properti yaitu sebagai berikut:

Menurut Shidarta (1999) menyatakan bahwa pelaku usaha yang bergerak dalam bidang properti merupakan individu atau badan usaha yang membangun perumahan dan fasilitas social.³⁷ Sedangkan menurut Astuti Dian (2022) bahwa pelaku usaha dalam bidang properti perumahan adalah perusahaan pembangunan perumahan (baik milik negara maupun swasta), yang didirikan di atas wilayah tertentu dan lengkap dengan sarana sosial.

³⁵ Philip Kotler et al., *Entrepreneurial Marketing: Beyond Professionalism to Creativity, Leadership, and Sustainability* (John Wiley & Sons, 2023).

³⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermassa, 2001).

³⁷ Darji Darmodiharjo, "Shidarta,(1999), Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Jakarta: PT," *Gramedia Pustaka Utama*, n.d.

Menurut Lettang Markus (2024) bahwa bisnis properti, pelaku usaha seperti developer, kontraktor, broker (agen perantara) secara profesional membeli lahan, membuat desain, mengurus perizinan, membangun, serta menjual atau menyewakan properti.³⁸

Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974, disebutkan pengertian Perusahaan Pembangunan Perumahan yang dapat pula masuk dalam pengertian developer, yaitu : “Perusahaan Pembangunan Perumahan adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar di atas suatu areal tanah yang akan merupakan suatu kesatuan lingkungan pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya.”³⁹

Pelaku usaha selaku developer properti di Indonesia umumnya berbentuk badan hukum, dan bentuk badan hukum yang paling umum digunakan yaitu Perseroan Terbatas (PT). Badan hukum berbentuk PT (Perseroan Terbatas) yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.⁴⁰ PT merupakan salah satu bentuk badan hukum yang tepat untuk developer properti dikarenakan bentuk badan hukum ini memiliki legalitas jelas yang dapat

³⁸ Markus Lettang, “Pelaku Bisnis Dalam Dunia Properti,” Kompasiana, 2024.

³⁹ Republik Indonesia, “Pasal 5 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Ketentuan-Ketentuan Mengenai Penyediaan Dan Pemberian Tanah Untuk Keperluan Perusahaan” (Jakarta: Republik Indonesia, n.d.).

⁴⁰ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas,” Jakarta: Sekretariat Negara, 2007.

mengurus izin usaha pengembang (developer). Selain itu bentuk badan hukum ini juga dapat memberikan perlindungan hukum dan batasan tanggung jawab. Peraturan perundang-undangan secara sistematis mensyaratkan bahwa badan usaha di bidang properti dan perumahan harus berbentuk badan hukum, dan bentuk yang paling sesuai adalah PT. Berikut dasar hukum bidang properti berbentuk badan hukum PT:

- a. UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- c. PP Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Perumahan dan Kawasan Permukiman

Membahas mengenai perlindungan konsumen selalu berkaitan dengan hak dan kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan ketentuan yang ada, pelaku usaha diartikan sebagai pihak yang memproduksi barang jadi sebagai produk akhir. Mereka memiliki tanggung jawab penuh atas setiap kerugian yang timbul akibat peredaran barang tersebut di masyarakat, termasuk kerusakan atau cacat pada barang yang terjadi selama proses produksi.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan penjelasan yang luas mengenai pihak-pihak yang dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha, sehingga mempermudah konsumen untuk melaporkan kerugian yang dialami akibat penggunaan barang tersebut.

3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Membahas tentang perlindungan konsumen tidak jauh dari perlindungan hukum sebab aspek hukum dimuat dalam perlindungan konsumen tersebut. Agar tidak salah tafsir mengenai ketentuan perlindungan konsumen maka diatur semuanya didalam UUPK mengatur ketentuan umum yang terdiri dari pengertian-pengertian dasar terkait perlindungan konsumen, yang mana didalamnya diuraikan pula terkait berbagai hak serta kewajiban konsumen. Umumnya hak dasar konsumen dikelompokkan menjadi 4 diantaranya:

- a. Hak mendapat keamanan (*the right to safety*)
- b. Hak memperoleh informasi (*the right to be informed*)
- c. Hak memilih (*the right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Menurut Celine dunia internasional telah mengakui keempat hak dasar itu. Sebagai anggota *International Union of Consumers* (IOCU), organisasi konsumen sudah menambah sejumlah hak dalam perkembangannya misalnya hak atas pendidikan konsumen hak atas kompensasi serta hak dalam menikmati lingkungan yang baik dan sehat⁴¹.

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatur beberapa hak konsumen diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

⁴¹ Celine Tri Siwi & Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).

- 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 kondisi 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 dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.⁴²

Tak hanya hak di Pasal 4 ada pula beberapa pasal selanjutnya mengatur hak-hak konsumen terutama di Pasal 5 yang memuat peraturan mengenai beberapa kewajiban konsumen.⁴³ Disamping memiliki hak konsumen juga memiliki kewajiban antara lain:

⁴² Republik Indonesia, "Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lembaran Negara RI Tahun, 1999*.

⁴³ Republik Indonesia, "Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999," *Lembaran Negara RI Tahun, 1999*.

- a. Membaca informasi petunjuk dan prosedur terkait pemanfaatan barang/jasa untuk menjamin keamanan;
- b. Memiliki kesungguhan dalam membeli barang/jasa;
- c. Melakukan pembayaran memakai nilai tukar yang telah disepakati;
- d. Menyelesaikan sengketa perlindungan hak konsumen dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha (Developer)

Pada kegiatan perdagangan, tak cuma konsumen yang mempunyai hak melainkan keseimbangan hak yang konsumen peroleh sehingga pelaku usaha pun mempunyai hak. Pasal 6 UUPK No. 8 Tahun 1999 produsen dinamakan pelaku usaha dan mereka memiliki hak diantaranya:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁴⁴

⁴⁴ Republik Indonesia, "Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999," *Lembaran Negara RI Tahun, 1999*.

Menurut UU Perlindungan Hak Konsumen pelaku usaha harus berkeyakinan baik dalam melaksanakan aktivitas jual beli dan konsumen harus berkeyakinan baik dalam membeli barang/jasa. Pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999 diatur kewajiban pelaku usaha,⁴⁵ diantaranya:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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 barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi penggantian, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

⁴⁵ Indonesia.

Dalam UUPK yang terpenting adalah integritas sebab mencakup seluruh tingkatan dalam melaksanakan aktivitas usaha. Dari tahap desain/produksi produk hingga purna jual pelaku usaha harus dan diwajibkan beritikad baik dikarenakan kemungkinan terjadinya kerugian untuk konsumen berawal produk yang pelaku usaha rancang dan bagi konsumen hanya mungkin merugikan pelaku usaha ketika berurusan dengan mereka.

Kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam UUPK ialah menginformasikan secara benar dan jelas terkait jaminan barang/jasa, dan menjelaskan cara dalam menggunakan, memperbaiki dan memelihara sebab informasi tersebut merupakan hak konsumen. Bila informasi produk yang tak tersedia alhasil menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya cacat produk yang merugikan konsumen dan penyampaian informasi menjadi perihal yang penting supaya konsumen tidak melakukan kesalahan pada saat memakai produk misalnya cara menggunakannya. Informasi yang disampaikan kepada konsumen bisa berbentuk pernyataan peringatan atau petunjuk.

C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Pembelian Perumahan

1. Pengertian Penyelesaian Sengketa Pembelian Perumahan

Menurut Muchsin, sengketa pembelian perumahan termasuk dalam lingkup sengketa perlindungan konsumen, di mana konsumen merasa

dirugikan oleh pelaku usaha (pengembang) atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau iklan.⁴⁶

Sedangkan Menurut Salim HS sengketa perumahan dapat digolongkan sebagai bagian dari sengketa perdata yang berkaitan dengan hak milik, pelaksanaan kontrak, atau wanprestasi dari pihak yang terlibat dalam jual beli rumah.⁴⁷

Menurut Yahya Harahap menyatakan bahwa penyelesaian sengketa merupakan upaya hukum yang ditempuh oleh para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kepastian hukum melalui putusan hakim atau penyelesaian di luar pengadilan.⁴⁸ Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman. Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman baik perkotaan maupun perdesaan yang dilengkapi dengan prasarana sarana dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni.⁴⁹

Menurut Sadana Perumahan merupakan lingkungan tempat tinggal yang dilengkapi oleh sarana dan prasarana lingkungan yang dimiliki oleh kumpulan rumah guna menunjang kegiatan sehari-hari. Perumahan dalam

⁴⁶ Achmad Muchsin, "Hak Konstitusional Peserta Didik Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Penelitian* 11, no. 2 (2014): 267–85.

⁴⁷ H Sidik Salim, *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Sinar Grafika, 2021).

⁴⁸ M Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata: Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, Dan Putusan Pengadilan* (Sinar Grafika, 2017).

⁴⁹ Nomor, "Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan Dan Kawasan Pemukiman."

fungsinya hanya sebagai tempat untuk tinggal dan tidak memiliki fungsi rangkap atau fungsi ganda sebagai tempat mencari nafkah bagi para penghuninya.⁵⁰

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

2.1 Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi), yaitu:

1. Penyelesaian sengketa melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) ;

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) merupakan Badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.⁵¹ BPKN berfungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN tidak menyelesaikan sengketa secara langsung seperti lembaga mediasi atau arbitrase. Namun BPKN dapat berperan dalam menangani sengketa konsumen secara non litigasi melalui mekanisme advokasi dan rekomendasi. Adapun fungsi utama dari BPKN (bersifat non-litigasi) :

- a. Memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah

⁵⁰ Agus Sadana, *Perencanaan Kawasan Permukiman* (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2014).

⁵¹ Ri, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

- b. Menyebarluaskan informasi perlindungan konsumen kepada masyarakat
- c. Menerima pengaduan dari masyarakat dan memberikan rekomendasi penyelesaiannya (bukan untuk mengadili atau memtus)

2. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) diatur dalam Pasal 1 ayat (9) UU Perlindungan Konsumen, yakni sebuah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.⁵² Adapun tugas LPKSM yang diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen:

- 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; dan

⁵² Republik Indonesia, "Pasal 1 Ayat (9) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999," 1999.

- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

LPKSM dapat bekerja sama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen melalui LPKSM ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang didirikan dengan tujuan membantu konsumen Indonesia agar tidak dirugikan dalam mengonsumsi barang dan jasa,

3. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase;

Menurut Pasal 1 ayat (11) UU Perlindungan Konsumen merupakan suatu badan non pemerintah yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁵³ BPSK dimaksudkan agar penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Terkait penyelesaian sengketa konsumen pada lembaga BPSK terdapat 3 mekanisme yaitu sebagai berikut :

⁵³ Republik Indonesia, "Pasal 1 Ayat (11) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999," 1999.

- a. Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa non-litigasi di mana pihak ketiga (dalam hal ini BPSK) membantu mengusulkan solusi kepada para pihak yang bersengketa, tapi keputusan akhir tetap berada di tangan para pihak.
- b. Mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati.
- c. Arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa konsumen dalam masalah-masalah perdata (*civil matters*) yang dapat disetujui oleh kedua belah pihak, yang dapat mengikat (*binding*) dan dapat dilaksanakan/ditegakkan. (Subekti, 1992)

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan 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 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. Ukuran kerugian material 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*).

4. Penyelesaian sengketa melalui proses litigasi.

Menurut Susanti Adi Nugroho (2008) Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian.⁵⁴ Maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan dengan cara pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata dan dapat digunakan prosedur :

1. Gugatan perdata konvensional;
2. Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*);

⁵⁴ Susanti Adi Nugroho, "Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya," 2008.

3. Gugatan/hak gugat LSM/Or-Nop (*Legal Standing*);
4. Gugatan oleh pemerintah dan/atau instansi terkait.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kerugian bagi konsumen.⁵⁵

Dengan banyaknya kasus ketidakadilan yang dialami oleh konsumen yang pada umumnya pada posisi yang lemah, dan hukum acara perdata HIR/RBg tidak lagi sepenuhnya mampu menampung perkembangan tuntutan keadilan dari masyarakat pencari keadilan, maka UUPK menerobos prinsip-prinsip hukum perdata konvensional, yang sangat dipegang teguh para ahli hukum dan praktisi hukum di Indonesia. UUPK membawa perbaikan berupa

⁵⁵ Republik Indonesia, "Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999," *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun, 1999*.

pembaharuan yang selama ini menghambat penyelesaian sengketa konsumen dengan mengedepankan alternatif penyelesaian sengketa yang sama sekali baru bagi penegakan hukum di Indonesia, yaitu dimungkinkannya gugatan perwakilan kelompok/class action, hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat dan Organisasi Non-Pemerintah lain (*legal standing*), dan gugatan yang diajukan oleh pemerintah atau instansi yang terkait terhadap pelaku usaha. Meskipun ketiga jenis gugatan tersebut secara prinsip berbeda, tetapi dalam praktik pelaksanaannya sering kali rancu, di samping belum adanya peraturan pemerintah yang mengaturnya.

Hukum pidana baru digunakan bila instrumen-instrumen hukum lainnya sudah tidak berdaya lagi untuk melindungi konsumen. Sebaliknya, UUPK telah memulai paradigma baru, bahwa hukum pidana digunakan bersama-sama dengan instrumen-instrumen hukum lainnya (*premium remedium*).

Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 52 UUPK,⁵⁶ meliputi:

- 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 klausula baku;

⁵⁶ Republik Indonesia, "Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999," *Lembaran Negara RI Tahun, 1999*.

- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan undang-undang ini;
- e. Menampung pengaduan dari konsumen, baik secara tertulis maupun lisan, terkait dugaan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melaksanakan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen.
- h. Memanggil serta menghadirkan saksi, saksi ahli, atau pihak lain yang dianggap memiliki informasi mengenai pelanggaran 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 bersedia memenuhi panggilan BPSK
- j. Mengumpulkan, memeriksa, dan/atau menilai surat, dokumen, maupun alat bukti lainnya untuk keperluan penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Menetapkan dan memutuskan ada atau tidaknya kerugian yang dialami konsumen.
- l. Menyampaikan putusan kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan perlindungan konsumen.

m. Memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam undang-undang ini.

Dengan demikian, BPSK dapat dengan cepat memberikan putusan untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Harapannya, melalui mekanisme penyelesaian yang sederhana dan efisien ini, konsumen dan pelaku usaha tidak perlu menempuh proses peradilan yang biasanya memakan waktu lama dan rumit. Akan tetapi, UUPK dengan jelas menyebutkan bahwa pemeriksaan perkara konsumen oleh BPSK bukan dengan jalan damai, melainkan didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku.

