JUSTICIA SAINS:
JURNAL ILMU HUKUM
Published by The Law Faculty of Sang Bumi Ruwa Jurai University, Indonesia
Volume 09 Nomor 01, Juni 2024 ISSN (Print) **2527-4201** ISSN (Online) **2502-1788**
Journal Homepage: https://jurnal.saburai.id/index.php/hkm
: 10.24967/jcs.v9i1.3590

Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di Luar Pengadilan Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sri Zanariyah[1]
[1] Fakultas Hukum Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

Article Info

Corresponding Author:

Sri Zanariyah
sri.zanariah@gmail.com

Page: 248 – 267

History:
Submitted: 10-03-2024
Revised: 05-05-2024
Accepted: 28-05-2024
Published: 30-06-2024

Keyword:
[*Dispute resolution, Consumers, Business actors, Out of court.*]

Kata Kunci:
[Penyelesaian sengketa, Konsumen, Pelaku usaha, Di luar pengadilan.]

Copyright © 2024 by Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum.

Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Abstract

[The use of products from the results of a business from business actors, not all of them are in accordance with the wishes of consumers, this can even cause losses on the part of consumers, resulting in disputes between consumers and business actors. Therefore, this study aims to find out, understand and explain the settlement of disputes that occur between consumers and business actors. Dispute resolution can be done in court and can also be done outside the court, so researchers need to determine the focus of research, in this case the settlement carried out outside the court. The imposition of sanctions against the wrong party is not only in the field of civil law, but can also be given criminal sanctions, so it is necessary to conduct research on the imposition of these criminal sanctions. This research is research in the field of law, the approach method uses an approach to laws and regulations governing consumer protection, especially related to legal principles. -the parties to the dispute take peaceful steps to realize a fast, inexpensive and simple trial, so that the rights and obligations of both parties can be fulfilled together. The existence of criminal sanctions in consumer disputes is due to the many actions that can be carried out by business actors that can harm consumers in general (society in general), not just consumers who have become victims.]

Abstrak

[Penggunaan produk dari hasil suatu usaha dari pelaku usaha, tidak semua sesuai dengan keinginan konsumen, hal ini bahkan dapat menimbulkan kerugian dari pihak konsumen, sehingga terjadi sengketa antara konsumen dengan pihak pelaku usaha. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami dan menjelaskan tentang penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan di pengadilan dan dapat pula dilakukan di luar pengadilan, sehingga peneliti perlu menentukan fokus penelitian, dalam hal ini penyelesaian yang dilaksanakan di luar pengadilan. Pemberian sanksi terhadap pihak yang salah tidak hanya dalam bidang hukum perdata saja, melainkan juga dapat diberikan sanksi pidana, sehingga perlu dilakukan penelitian tentang pemberian sanksi pidana tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang hukum, metode pendekatan menggunakan pendekatan terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen khususnya terkait dengan asas-asas hukum, Hasil penelitian ini menentukan bahwa adalah bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, merupakan sarana yang ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa dengan menempuh langkah damai untuk mewujudkan peradilan cepat, murah dan sederhana, sehingga hak dan kewajiban kedua pihak dapat terpenuhi Bersama. Adanya sanksi pidana dalam sengketa konsumen adalah karena banyaknya perbuatan yang dapat dilakukan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen secara luas (masyarakat pada umumnya), bukan hanya konsumen yang sudah menjadi korban.]

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya suatu perjanjian tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, meskipun perjanjian yang disepakati pihak-pihak dibuat berdasarkan kehendak secara sadar antara pihak-pihak tersebut tanpa adanya paksaan atau tekanan oleh pihak tertentu, hal yang sudah disepakati menjadi prestasi yang harus dilaksanakan oleh kedua pihak. Prestasi (*prestatite, performance*) adalah kewajiban yang harus dipenuhi seorang debitor, istilah lain adalah utang, yang bermakna sebagai kewajiban yang harus dipenuhi debitor[1], bentuk-bentuk prestasi memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu [2] dalam perjanjian yang disepakati, termasuk disini adalah perjanjian antara konsumen dengan pihak produsen (pelaku) usaha, sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen[3]. 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[4]. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini tidak hanya konsumen secara perorangan, termasuk juga pemakai barang yang digunakan untuk keperluan mahluk hidup lainnya, misalnya terhadap binatang peliharaan, tetapi tiduk diperluas untuk individu pihak krtiga yang dirugikan atau yang menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan dari produk

[1] Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press, 2013, hlm.268.
[2] Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
[3] Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen
[4] *Ibid* Angka 2

barang/jasa, dengan demikian bahwa pengertian konsumen disini adalah pihak yang langsung untuk menggunakan/memakai barang/jasa, sebagai konsumen akhir, sekaligus membedakan dengan konsumen perantara [5]Sedangkan Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi [6]

Ketidaktaatan pada isi perjanjian tentang kewajiban serta larangan dalam perjanjian konsumen dapat menimbulkan sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, Sengketa dalam Kamus Bahasa Indonesia ada 3 (tiga) makna, yaitu sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, dapat bermakna pertengkaran, dan dapat pula bermakna perkara dalam pengadilan [7]. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya akibat dari pihak lain tidak memenuhi kewajibannya (prestasi), sebagai contoh misalnya dalam transaksi jual beli, pembeli tidak memperoleh barang sesuai yang dikehendakinya, dapat pula karena tidak memperoleh layanan sesuai dengan kesepakatan., Pihak lain (penjual sebagai pelaku usaha) tidak mendapatkan pembayaran berdasarkan kesepakatan harga antara kedua pihak. Contoh lainnya dalam perjanjian pengangkutan udara, seringkali perusahaan maskapai penerbangan melakukan perubahan jadual penerbangan secara sepihak.

[5] Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya,* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, hlm. 63

[6] Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

[7] Wahya, Suzana dan Ernawati, *Kamus Bahasa Indonesia*, Cetakan Kedua, Bandung: Penerbit Ruang Kata Imprint Kawan Pustaka, 2013, hlm. 567

Pelaksanaan perjanjian yang tidak sesuai dengan harapan antara konsumen dengan pelaku usaha ini yang bisa timbul dari pihak konsumen maupun dari pihak produsen, apakah karena suatu kesengajaan dengan itikad tidak baik untuk melakukan perbuatan di luar kesepakatan, hal ini dikenal dengan istilah wanprestasi yakni tidak dilaksanakannnya prestasi tertentu. Unsur-unsur dari wanprestasi adalah debitor sama sekali tidak berprestasi, debitor keliru berprestasi, atau debitor terlambat berprestasi[8]. Pendapat lain dari Subekti, yang menyebutkan bahwa wanpretasi debitor dapat berupa: tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya, melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan, melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan [9].

Wanprestasi dapat terjadi dari kesalahan (*schuld*) debitor, dapat karena kesengajaan *(opzet*) atau karena kealpaan (*onachtzaamheid*), pada akhirnya akibat dari wanprestasi tersebut mengakibatkan kerugian bagi pihak lain, kerugian ini harus dapat dibuktikan sebagai kesalahan pihak debitor dan dapat dipertanggungjawabkan oleh debitor, kerugian tersebut dapat berupa biaya (ongkos) yang telah dikeluarkan oleh kreditor, yang dapat menimpa harta benda kreditor, atau dapat berupa kehilangan keuntungan yang diharapkan [10]. Pada dasarnya pihak-pihak dalam suatu perjanjian mempunyai kedudukan yang seimbang, kedua pihak mempunyai kepentingan masing-masing, konsumen kepentingannya adalah memenuhi keinginan atau kebutuhan atas barang atau jasa dari pihak produsen/pelaku usaha, sedangkan pelaku usaha memiliki kepentingan adalah berupa keuntungan dari produksi barang/jasa untuk dijual kepada pihak konsumen bahkan

[8] J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Lahir dari Perjanjian, Buku II*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 122.
[9] Subekti, *Hukum Perjanjian* , Jakarta: PT Intermasa, 1984 hlm. 45
[10] Ridwan Khairandy, *op. cit.*, hlm. 281

kepada pelaku usaha lainnya. Namun disisi lain kedudakan konsumen dengan produsen/pelaku usaha kadangkala tidak seimbang, karena secara ekonomis produsen/pelaku usaha berada pada posisi yang lebih kuat sedang konsumen berada pada posisi yang lemah, karena konsumen dapat menjadi objek kegiatan usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan yang mempunyai daya tarik sendiri, serta penerapan perjanjian standar yang cenderung merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen, karena itu ditetapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat sebagai upaya untuk pemberdayaan konsumen agar hak-haknya dilindungi dan dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Tulisan ini membahas tentang penyelesaian sengketa konsumen dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukanlah satu satunya peraturan yang memberikan perlindungan kepada konsumen, beberapa undang-undang yang pada pasal-pasal tertentu juga memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, dalam penjelasan umum undang-undang tersebut tercatat 20 (dua puluh) undang-undang yang memberikan perlindungan kepada konsumen, [11] diantaranya:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
2. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1996 tentang Pangan
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
4. Undang-Undang di bidang Hak Kekayaan Intelaktual (HKI)
5. Dan lain-lain.[12]

[11] Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011, hlm. 101.
[12] Jonus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,* Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 308

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi karena adanya pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara. A.Z. Nasution berpendapat, bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik maupun hukum privat) tentang produk barang-barang tertentu yang dikonsumsi konsumen, dan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha. [13] Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi karena pelaku usaha menolak bertanggung jawab atas barang/jasa yang membawa kerugian bagi konsumen, [14] dengan demikian apabila konsumen mengalami kerugian dapat dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Peraturan materil tentang tuntutan ganti kerugian tersebut dengan melihat prosedur formal hukum acara perdata, membebankan kepada penggugat untuk membuktikan kesalahan atau kelalaian tergugat, yang diatur dalam Pasal 1865 KUH Perdata dan Pasal 163 HIR (*Herziene Indonesische Reglement)*, keduanya mengatur hal yang sama, bahwa setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.[15]

Pembebanan kepada konsumen untuk membuktikan haknya tentunya bukan hal yang mudah, yang dihadapi adalah pelaku usaha yang umumnya memiliki kelebihan secara ekonomi dibandingkan dengan konsumen yang seharusnya tidak terjadi, karena pada prinsipnya berlaku untuk semua orang, bukan hanya untuk

[13] Susanti Adi Nugroho, *op.cit*, hlm. 95.
[14] Sophar Maru Hutagalung. *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012, hlm. 332.

kelompok tertentu saja, bukankan tujuan dari adanya hukum untuk ketertiban dan keadilan dalam masyarakat. Sering kita melihat dan mendengar dalam tayangan berita dalam media masa maupun elektronik, jika ada tuntutan/gugatan dari konsumen kepada pelaku usaha, penggugat sering melakukan tuntutan balik secara pidana maupun perdata atas dasar pencemaran nama baik dan/atau perbuatan yang tidak menyenangkan. Dalam kondisi banyaknya ketidakadilan yang dialami konsumen, maka dengan berpedoman pada *Guidelines for Consumer Protection*, ada 3 (tiga) hal yang harus dimuat dalam piranti hukum, yaitu:

1. Perangkat hukum yang memungkinkan konsumen atau organisasi terkait untuk memperoleh penyelesaian melalui prosedur yang informal, cepat dan murah/terjangkau, terutama untuk menampung kebutuhan konsumen yang berpenghasilan rendah.
2. Penyelesaian sengketa secara adil, informal dengan menerapkan mekanisme sukarela.
3. Tersedianya informasi penyelesaian ganti kerugian dan prosedur penyelesaian sengketa lainnya bagi konsumen.[16]

Atas dasar untuk memberikan perlindungan secara maksimal kepada konsumen, serta memberikan kemudahan apabila terjadi kerugian pada pihak konsumen, maka dikeluarkan peraturan sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen, yakni dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis akan membahas hal yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen, dengan permasalahan sebagai berikut:

[16] Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori & Praktik Penegakan Hukum*, Bandung, Penerbit: Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 7

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?
2. Mengapa sengketa konsumen yang pada dasarnya merupakan peristiwa dalam hubungan perdata dapat dibebankan sanksi pidana?

II. METODE PENELITIAN

Tulisan ini merupakan hasiL dari penelitian yang termasuk dalam penelitian doktrinal (normatif), sehingga jenis data yang digunakan adalah jenis data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka. Pendekatan masalah dilakukan secara normatif terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen khususnya dilakukan di luar pengadilan, sebagai alternatif penyelesaian sengketam selain itu juga dilakukan pendekatan terhadap asas-asas hukum yang berlaku, bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia.

Selain pendekatan terhadap bahan hukum primer, penelitian juga menggunakan bahan hukum sekunder, yaitu terhadap buku literatur yang berisikan pendapat para ahli tentang penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang dapat dilaksanakan di luar pengadilan, dengan harapan terjadi perdamaian antara keduanya, sehingga terciptanya keseimbangan antara kedua pihak dalam menjalankan hak dan kewajiban Bahan-bahan hukum tersebut diolah secara sistematis hingga dapat dinyatakan valid, setelah dilakukan verifikasi data yang digunakan sebagai bahan untuk membahas permasalahan, sehingga mudah untuk dianalisis secara kualitatif agar dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam kehidupan sosial adanya konflik merupakan hal yang wajar terjadi, karena banyaknya kepentingan dapat menjadi alasan timbulnya konflik, selain itu masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang heterogen dan beraneka ragam budaya, beraneka ragam pula kebutuhan yang harus dipenuhi. Adanya keaneragaman budaya tersebut dapat disatukan dalam cita-cita luhur bangsa Indonesia yang bersatu dalam semboyan Bhineka Tunggal Ika, dalam wadah negara Indonnesia merdeka berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945).

Tidak dapat dihindari apabila dalam hubungan sosial kemasyarakatan tidak selalu berjalan mulus tanpa kendala, mulai dari hubungan yang tercipta dalam suatu rumah tangga dapat terjadi perselisihan antara suami istri, antara anak dan orang tua, kakak beradik juga sering kita lihat/dengar adanya perselisihan atau konflik, bahkan penyelesaian perselisihan tersebut dapat sampai pada pengadilan, apalagi hubungan masyarakat secara luas, termasuk hubungan bisnis antara pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya, juga antara pelaku usaha dengan konsumennya. Terjadinya perselisihan dan sengketa ini sering kali disebabkan apabila salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan yang telah dibuat dengan baik ataupun karena ada pihak yang wanprestasi (ingkar janji) sehingga ada pihak lain yang dirugikan.

Sengketa antara pihak-pihak dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha (produsen) umumnya terjadi karena adanya perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian kehendak antara pihak-pihak. Pada awalnya bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang digunakan selalu berorientasi pada bagaimana supaya memperoleh kemenangan yang kadang kala melalui cara-cara yang tidak terpuji, termasuk melawan hukum, pada akhirnya apabila salah

satu pihak yang bersengketa menjadi buruk, bahkan berubah menjadi permusuhan. Ditetapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses 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 informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen[17]

Sehingga keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan perlindungan nyata kepada konsumen, hukum tidak saja memihak pada pengusaha sebagai produsen, melainkan kepada masyarakat pengguna dari pada produk para produsen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) macam, yaitu penyelesaian melalui pengadilan yakni melalui pengadilan umum, dan penyelesaian di luar pengadilan atau yang dilakukan di luar pengadilan umum. Hal tentang penyelesaian sengketa secara umum diatur pada Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sedang secara khusus pengaturan tentang Penyelesaian Sengketa di

[17] Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

luar pengadilan diatur pada Pasal 47 dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur pada Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45, menunjukkan bahwa terdapat alternatif penyelesaian sengketa konsumen, tidak selalu dan harus melalui pengadilan melainkan dapat diselesaikan di luar pengadilan, bahkan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang, ketentuan lebih lanjut apabila telah dipilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, para pihak baru dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan apabila upaya yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penggunaan kata "setiap konsumen" pada Pasal 45 ayat (1) mengesankan bahwa hanya konsumen saja yang dirugikan yang dapat mengajukan gugatan kepada pihak lainnya (pelaku usaha), hal ini dapat dipahami bahwa ditetapkannya Undang-Undang Perlindungan ini adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, akan tetapi disisi lain tentunya tidak demikian, dapat pula dilakukan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen, sehingga lebih tepat pasal tersebut menggunakan kata "setiap orang", karena dalam hukum berlaku asas setiap orang yang dirugikan atas perbuatan melawan hukum berhak mengajukan kerugiannya melalui pengadilan tanpa diskriminasi termasuk melalui ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. [18]

Istilah kata setiap konsumen bukan hanya konsumen saja yang berhak mengajukan gugatan dapat dilihat pada ketentuan yang diatur pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Asas dan Tujuan, bahwa:

[18] N.H.T. Siahaan , *Hukum Konsumen*, Jakarta: Panta Rei, 2005, hlm. 207.

> "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum" Dijelaskan pada bagian penjelasan pasal tersebut, bahwa segala upaya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen harus memberikan manfaat yang besar untuk kepentingan konsumen. Selanjutnya keberlakuan asas keadilan untuk konsumen maupun produsen secara adil dan seimbang dalam melaksanakan hak dan kewajiban, serta memberikan rasa aman dan menjamin penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan atas barang yang dikonsumsi, selain itu sebagai kepastian hukum dalam penyelenggaran distribusi produk hingga sampai di tangan konsumen.

Berdasarkan asas-asas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nampak jelas yakni pada poin 3 menunjukkan tentang maksud adanya keseimbangan antara pihak-pihak, bahkan bukan hanya keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha, termasuk disini adalah keseimbangan dengan pemerintah. Keseimbangan perlindungan konsumen dengan produsen (pelaku usaha) dapat dicapai dengan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, karena posisi produsen yang selama ini lebih kuat daripada konsumen.[19] Oleh karena itu adanya penekanan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dalam rangka untuk mencapai keseimbangan antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan hukum antara konsumen dangan pelaku usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur Penyelesaian sengketa konsumen pada Pasal 45 ayat (1): setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha:

a. Melalui lembaga yang bertugas meneyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
b. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen merupakan penyelesaian secara non litigasi yakni dilakukan di luar pengadilan. Lembaga yang

[19] Ahmad Miru, *op. cit.* hlm. 102

dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (ditulis lebih lanjut secara singkat BPSK) sebagaimana disebutkan pada Bab XI Pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Badan ini dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota) untuk meneyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Selanjutnya diatur lebih lanjut tentang persyaratan untuk menjadi anggota BPSK, unsur-unsur anggota BPSK yakni: unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, serta mengatur pula tentang struktur kelembagaan BPSK yang terdiri dari: ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota serta para anggota itu sendiri. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena kedudukan konsumen yang secara sosial ekonomi tidak seimbang dengan pelaku usaha. [20].

Pembentukan BPSK diatur lebih lanjuti melalui Keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001, sebagai pembentukan BPSK Tahap pertama yang berjumlah 10 (Sepuluh) BPSK Keputusan Presiden (Keppres tentang pembentukan BPSK di berbagai kota di Indonesia ini selalu mengalami perkembangan sesuai kebutuhan, setelah Keppres nomor 90 tahun 2001 lainnya yakni pembentukan BPSK Tahap II adalah Keppres Nomor 108 tahun 2004, dibentuk 14 (empat belas) BPSK, pembentukan BPSK tahap III melalui Kepres Nomor 18 tahun 2005, dibentuk 4 (empat) BPSK [21] Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK Tingkat II diatur dalam Surat Keputusan Menteri, dalam hal ini telah dikeluarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, meskipun secara umum telah

[20] Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*. hlm. 18

[21] Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal,* Malang; UIN Maliki Press, 2011, hlm. 68.

diatur pada Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa Tugas dan Wewenang BPSK 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;
d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
f. Melakuka penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui untuk menghadirkan pelaku usaha pelanggaran terhadap undang-undang ini;
h. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
i. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
j. Memutuskan dan menetapkan ada tau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
k. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
l. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI telah mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 350/MPP/Kep/12/2000 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses berjenjang (Pasal 4), jadi metode penyelesaian kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ada tiga yaitu konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Apabila terjadi sengketa konsumen, pihak yang bersengketa langsung mendatangi BPSK dimana mereka berada dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan dan

memenuhi persyaratan secara administratif yang sudah ditentukan, pihak BPSK akan memanggil para pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam Prasidang. Pada tahap Prasidang ini bisa ditentukan langkah selanjutnya apakah kedua pihak masih bisa didamaikan, jika tidak harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan: Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.[22]

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang mana BPSK sebagai perantara untuk memanggil pihak yang berperkara agar kedua pihak bertemu dan menyelesaikan masalahnya sendiri, penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak, [23] BPSK sebagai pendamping saja bertindak pasif sebagai konsiliator. Sedangkan Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak [24]. Cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.[25] Penyelesaian dengan cara Arbitrasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK, [26] Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi dilakukan oleh BPSK yang dibentuk oleh pemerintah. Badan ini merupakan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Dikatakan cepat karena keputusan dalam

[22] Candra Irawan. *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Alternative Dispute Resolution),* Bandung: CV. Mandar Maju, 2010, hlm. 104
[23] Pasal 1 angka 9 Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok
[24] *Ibid,* Pasal 1 angka 10
[25] *Ibid* Pasal 5 Ayat (2)
[26] *Ibid* Pasal 1 angka 11

waktu maksimal 21 hari kerja sebagaimana diatur pada Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanpa ada penawaran banding yng dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan 58), sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan, bahkan menurut Pasal 3 Kepres Nomor 90 tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada APBN dan APBD[27].

B. Pemberian Sanksi Pidana dalam Sengketa Konsumen.

Upaya penanggulangan kejahatan dengan memberikan hukuman berupa sanksi pidana masih menjadi salah satu alternatif untuk membuat seseorang takut melakukan kejahatan dan sebagai sarana untuk menghukum seseorang yang terbukti melakukan kejahatan maupun pelanggaran terhadap hak orang lain, dengan cara melawan hukum, hal ini dapat dilihat pada setiap penetapan peraturan perundang-undangan selalu mencantumkan pasal tertentu sebagai bentuk pemberian sanksi (hukuman) selain sanksi yang bersifat keperdataan maupun administratif, begitu pula pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) sebagaimana diatur pada Pasal 45 Ayat (3) mengatur adanya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidanan sebagaimana diatur dalam undang-undang. Selanjutnya pada Pasal 59 (penyidikan), Pasal 61, 62 dan 63 mengatur tentang sanksi pidana.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha, mengatur tentang larangan-larangannya, mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa, dengan harapan diterapkannya peraturan ini tidak ada lagi produk barang dan/atau jasa yang dijual yang dapat

[27] Burhanuddin, *Op. Cit*. hlm. 67

merugikan konsumen[28] Hal yang merugikan konsumen dapat disebabkan karena adanya perbuatan yang disengaja atau karena kelalaian dari pelaku usaha, hal ini merupakan kejahatan terhadap konsumen. Kejahatan konsumen dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

1. Produk makanan dan obat-obatan yang tidak ada penyebutan masa daluwarsanya.
2. Penjualan barang tanpa *after sale service.*
3. Produk makanan dan minuman yang mengandung bahan berbahaya.
4. Iklan yang menyesatkan
5. Tes laboratorium yang menyesatkan (yang memberikan hasil yang tidalk benar yang mengarahkan pengobatan yang mahal padahal tidak perlu.
6. Penjualan secara *sales* sepanjang tahun
7. Menaikkan hargasebelum menjual secara *sales.*
8. Kontrak dengan klausula baku yang sangat memberatkan konsumen
9. Ukuran, takaran yang tidak benar
10. Tidak ada petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia
11. Tidak mengindahkan prosedur pembuatan barang secara halal
12. Arisan berantai, MLM, atau investasi dengan bunga sangat tinggi
13. Produk *dumping*
14. Promosi/iklan terhadap barang yang berbahaya (rokok,obat)
15. Obat kadaluwarsa atau obat yang tidak ada manfaatnya
16. Label produk yang tidak benar
17. Ketidakamanan fasilitas umum, seperti kereta api, bus dan pesawat, dan lain sebagainya.

Di Inbdonesia banyak sekali kasus-kasus yang berkaitan dengan kejahatan konsumen, misalnya kasus biscuit beracun, kasus kadaluwarsa mie instan, kasus bumbu masak yang mangandung unsur tidak halal, sampai pada kasus daging sapi glonggong, semua ini adalah perbuatan yang sangat merugikan pihak konsumen, yang dilakukan pihak pelaku usaha baik disengaja maupun karena kelalaian.

Upaya untuk memberikan perilndungan kepada konsumen di Indonesia dimulai sejak tahun 1973 melalui LSM yang sekarang

[28] Tatty A. Ramli, *Kompensasi Bagi Penumpang Angkutan Udara Selaku Konsumen Atas Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan Akibat Kesalahan Pelaku Usaha*, Penyuluhan Hukum, LPPM, Unisba, Bandung, 2009, hlm. 1-2

dikenal dengan nama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan ditetapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Meskipun telah ada pengaturan tentang pemberian perlindungan konsumen dengan memberikan sanksi pidana yang cukup berat, namun tetap saja masih banyak kita dengan, bahkan kita lihat melalui media elektronik, betapa mudahnya pelaku usaha terutama produk makanan, dengan melakukan kejahatan yang menggunakan unsur kimia yang berbahaya bagi kesehatan manusia maupun makhluk hidup lainnya. Hal ini memacu kita semua untuk lebih hati-hati terhadap pembelian, penggunaan atau pemakaian barang maupun jasa tertentu, yang mungkin berbahaya untuk kesehatan maupun terhadap harta benda.

Fungsionalisasi hukum pidana maksudnya adalah penggunaan hukum pidana atau penerapan sanksi pidana, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersirat fungsionalisasi hukum pidana yang dapat ditempuh secara fenal maupun non penal[29]. Upaya non penal merupakan upaya untuk tidak terjadinya kejahatan.dengan melakukan pembinaan oleh pemerintah sebagaimana diatur pada Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adanya pengawasan oleh masyarakat maupun lembaga tertentu di bidang yang perduli pada perlindungan konsumen, melakukan gugatan perdata serta penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan di luar pengadilan, semua ini juga termasuk yang diatur dalam Undang-Undamg Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian melalui upaya penal adalah dengan menerapkan sanksi pidana. Penerapan sanksi pidana pada hakekatnya adalah merupakan bagian dari langkah kebijakan pidana (*Criminal policy*). [30] Hal yang harus diperhatikan penggunaan upaya penal harus dilakukan secara hati-hati, selektif dan limitatif, jadikan hukum pidana sebagai

[29] Edi Setiadi, Rena Yulia, *Hukum Pidana Ekonomi,* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hlm. 182

[30] Barda Nawawi Arief, *Beberapa Kebijakan Penegakan dan Pengembangan Hukum Pidana,* Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1998, hlm 47

upaya terakhir untuk memberikan efek jera dan dapat mencegah perbuatan pidana yang sama atau menimbulkan kejahatan baru (*ultimum remedium)*. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak membedakan antara kejahatan atau pelanggaran, hanya mengatur pada jumlah maksimum ancaman pidana baik pidana berupa denda maupun hukuman sebagaimana diatur pada Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sedangkan pada Pasal 61 mengatur tentang penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

IV. KESIMPULAN

Bahwa Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, merupakan sarana yang ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa dengan menempuh langkah damai (prasidang), konsiliasi, mediasi atau arbitrase, untuk mewujudkan peradilan cepat, murah dan sederhana.

Adanya pemberian sanksi pidana dalam sengketa konsumen adalah karena banyaknya perbuatan yang dapat dilakukan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen secara luas (masyarakat pada umumnya), bukan hanya konsumen yang sudah menjadi korban. termasuk yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungkan Konsumen, yakni tentang kewajiban-kewajiban pelaku usaha apabila dilanggar dan terbukti melakukan perbuatan melawan hukum dapat dijatuhi sanksi pidana selain sanksi perdata maupun sanksi yang bersifat administratif.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Budi, dkk. "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Peradilan Umum PErspektif Hukum Positif di Indonesia". *Istinbath: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam,* Vol. 21, No. 1, Tahun 2022.

Arbiana, Mik Imbah dan Fadoilul Umam, "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah dalam Kerangka Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*", Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah,* Vol. 5, No. 2, Januari 2024.

Cahyani, Andi Intan, "Peradilan Agama sebagai Penegak Hukum Islam di Indonesia", *Jurnal Al-Qadau,* Vol. 6, No. 1, Tahun 2019.

Hayat, Jihadul dan Refky Fielnanda, "Peradilan Agama Era Reformasi Kedua Setelah Berlakunya UU No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama", Jurnal Panggung Hukum PMHI DIY, Vol.1, No.1, 2015.

Hermawan, Dadang dan Sumardjo, "Kompilasi Hukum Islam sebagai Hukum Materil Pada Peradilan Agama", *Yudisia,* Vol. 6, No. 1, Juni 2015. Hlm. 33.

Kamal, Husni, "Analisis Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Pasca Putusan MK No. 93/PUU-X/2012", *Al-Mashaadir,* Vol. 1, No.1. 2019.

Mukaromah, Lisa Aminatul, "Penyelesaian Perkara Ekonomi Syariah dengan Gugatan Acara Sederhana dan Acara Biasa di Indonesia (Studi Komparasi Antara Perma No. 14 Tahun 2016 dengan Perma No. 2 Tahun 2015)". *Jurnal At-Tuhfah: Jurnal Keislaman,* Vol. 7, No. 1, 2018.

Marlina, Heni dan Mulyadi Tanzili, "Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Litigasi Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia", *Jurnal Sosial dan Budaya Syar'I,* Vol. 9, No. 5, Tahun 2022.

Pertaminawati, Hendra, "Bentuk Sengketa Ekonomi Syariah dan Penyelesaiannya". *Jurnal Studi Islam dan Peradaban,* Vol. 14, No. 02, 2019.

Saputera, Abdur Rahman Adi, "Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia (Kajian Sengketa yang Muncul dari Perjanjian Murabahah)", *Nizham,* Vol. 07, No. 1, 2019.

Sholeh, Abdul Halim Muhammad, "Sengketa Ekonomi Syariah dan Kesiapan Peradilan Agama", *Jurnal Bimas Islam,* Vol. 8, No. 1, 2015.

Umam, Ahmad Khotibul, "Hukum Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia", *Risalah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam,* Vol. 1, No. 1, 2016.