

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa penulis sebagaimana dituangkan dalam Bab IV, maka dapat disimpulkan :

1. Belum adanya kesepahaman mengenai ruang lingkup dari sengketa konsumen tergambar pada saat proses penyelesaian sengketa. Adanya perbedaan pandangan terkait dengan ruang lingkup dari sengketa konsumen antara BPSK dengan Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif yang menerima permohonan kasasi atas putusan BPSK. Dimana BPSK memandang adanya kerugian materil yang dialami oleh konsumen atas tindakan dari pelaku usaha menjadi ruang lingkup dari sengketa konsumen. Sedangkan Mahkamah Agung dalam menentukan sengketa termasuk sengketa konsumen atau bukan lebih menilai pada hal yang mendasari atau menyebabkan terjadinya sengketa. Adanya perbedaan tersebut, mengakibatkan terhambatnya proses penyelesaian sengketa. Hambatan tersebut dapat merugikan konsumen dengan pelaku usaha, terlebih konsumen yang sejak awal memiliki kedudukan yang lemah dan harus dihadapkan lagi dengan proses penyelesaian sengketa yang tidak pasti.

UUPK telah mengatur ketentuan mengenai sengketa konsumen yang tercantum dalam Pasal 23. Disebutkan dalam Pasal 23 UUPK bahwa sengketa konsumen timbul apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi tuntutan konsumen yang mengalami kerugian, kerusakan, pencemaran akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan olehnya. Yang berarti bahwa objek dari sengketa konsumen adalah barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan/atau dimanfaatkan oleh konsumen itu sendiri dan tidak untuk diperdagangkan. Adanya kerugian yang diderita oleh konsumen tidak serta merta menimbulkan sengketa konsumen, tetapi sengketa

konsumen timbul pada saat pelaku usaha tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi tuntutan konsumen yang mengalami kerugian, kerusakan, pencemaran akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan olehnya dalam tenggang waktu yang telah ditentukan. Timbulnya sengketa konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha baik melalui BPSK atau melalui peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 UUPK dengan konsumen akhir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 UUPK. Adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan kemungkinan awal dari adanya suatu sengketa. Karena, tanpa adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen maka sengketa konsumen tidak mungkin terjadi. Hubungan hukum yang dapat terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu hubungan langsung yang didasari dengan perjanjian dan hubungan tidak langsung yang tidak didasari dengan perjanjian tetapi hubungan tersebut ada karena dikehendaki oleh hukum. Sehingga, munculnya sengketa konsumen dapat bersumber dari perjanjian atau sengketa konsumen yang bersumber dari hukum.

2. BPSK sebagai badan yang memiliki tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa wanprestasi. Adanya pengaturan klausula baku dalam perjanjian standar yang tercantum dalam Pasal 18 UUPK mencerminkan bahwa UUPK mengakui hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat didasari dengan adanya suatu perjanjian. Adanya perjanjian yang telah disepakati antara pelaku usaha dengan konsumen menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak atau para pihak dalam perjanjian tersebut

tidak memenuhi apa yang telah disepakati dalam perjanjian, maka pihak yang tidak memenuhi tersebut dikatakan telah cidera janji (wanprestasi). Sengketa wanprestasi merupakan sengketa yang berada pada lingkup hukum perdata, yang mana BPSK sebagai badan di luar peradilan memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang berada pada lingkup hukum perdata. Karena sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 47 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa di luar peradilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen.

Namun, perlu diingat bahwa sengketa wanprestasi yang menjadi kewenangan dari BPSK adalah wanprestasi yang didasarkan pada perjanjian standar. Selain itu, karakter sengketa konsumen yang bersifat sederhana dan berskala kecil lebih cocok untuk diselesaikan diluar peradilan. Mengingat penyelesaian sengketa di peradilan yang cenderung memakan waktu dan biaya sehingga tidak sebanding dengan sengketa konsumen yang bersifat sederhana dan berskala kecil. Apabila diselesaikan di pengadilan cenderung untuk lebih memberikan kerugian lebih baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Maka dari itu, BPSK dapat menjadi pilihan untuk menyelesaikan sengketa dengan proses cepat, murah, dan profesional.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan agar :

1. Perlu adanya kesepahaman mengenai ruang lingkup dari sengketa konsumen, khususnya bagi para penegak hukum dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan, Pengadilan Negeri sebagai pihak yang menerima keberatan atas putusan BPSK, dan Mahkamah Agung sebagai pihak yang menerima kasasi putusan Pengadilan Negeri atas keberatan putusan BPSK. Kesepahaman ini

dapat diwujudkan dengan pengaturan yang lebih jelas mengenai ruang lingkup dan batasan sengketa konsumen yang dituangkan dalam UUPK. Sehingga perlu untuk dilakukannya revisi dari UUPK.

2. Perlu dilakukannya revisi terhadap UUPK, sebagai payung hukum dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. Khususnya terkait dengan kewenangan, tugas, serta produk hukum BPSK agar lebih jelas dan kuat kedudukannya. Karena pengaturan BPSK dalam UUPK masih dinilai memiliki kelemahan dan saling bertentangan.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 1122, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4132).

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BUKU

Abdul kadir Muhammad, Hukum Perikatan, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1992.

Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2011.

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2014.

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Bogor, Gahlia Indonesia.

Az. Nasution, *Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2001.

Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2019.

Duwi Handoko, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Pekanbaru, hawa dan ahwa, 2019.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Intan Nur Rahmawayi dan Rukiyah Lubis, *Win-win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta, Medpress Digital, 2014.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014.

Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994.

N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Jakarta, PantaRei, 2005.

Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta, Garuda, 2008.

Subekti R, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, 2009.

Susanti Adi Nugorocho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, 2008.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penulisan Hukum Normatif: Suatu Tujuan Singkat*, Jakarta, Rajagrafindo, 2009.

Yahman, Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual, Jakarta, Prestasi Pustakarya, 2011.

Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya, Jakarta, Citra Aditya Bakti, 2003.

JURNAL

Bustamar, Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), JURIS, vol – 14 No – 1, Juni 2015.

Dahlia, Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, Maret 2014.

Danty Listiawaty, Klausul Eksonerasi dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, *Private Law*, edisi 07, 2015.

Harry Purwanto, Keberadaan Asas *Pacta Sunt Servanda* dalam Perjanjian Internasional, Mimbar Hukum, Vol 2, No 1, Februari 2009.

Heswi Dwi Atuti, Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), Jurnal Mimbar Justitia, Vol 1- No.2, Juli – Desember 2015.

Kurniawan, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-kendala BPSK), Jurnal Hukum Pembangunan Tahun ke-41, September 2011.

Muhamad Asan Muaziz dan Achmad Busro, Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, Jurnal *Law Reform*, Vol 1- No 1, 2015.

Tami Rusli, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Pranata Hukum, Vol 4 – No 1, januari 2012.

Zainul Akhyar, dkk., 2015, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Volume 5-Nomor 10, November 2015.

TESIS

M. Nur Laili, Tesis, Efektivitas Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2018.

WEBSITE

Ai. Wisnubroto, Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas, diakses pada tanggal 11 Februari 2020 pukul 8.20. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20267/alternatif-penyelesaian-sengketa-konsumen-butuh-progresivitas/>.

Pengertian tanggung jawab, diakses pada 15 Februari 2020, pukul 13.41. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggung%20jawab>.

