

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT CACAT
BARANG PRODUKSI MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat guna
Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi
Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*

Oleh

NURSELINA SUHEMI PASARIBU

NPM. 1302060024



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2016**

ABSTRAK

NURSELINA SUHEMI PASARIBU, 1302060024, PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT CACAT BARANG PRODUKSI MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Produk cacat tentu saja jauh dibawah standar dan cenderung merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 apabila barang yang beli adalah cacat dan untuk mengetahui bagaimana prosedur dalam mengajukan gugatan terhadap sengketa konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif berkaitan dengan pengumpulan data dan identifikasi. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Objek penelitian ini adalah Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Instrumen penelitian ini yaitu studi dokumentasi, studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan adanya perlindungan terhadap konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 2 konsumen mendapatkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Prosedur konsumen dalam mengajukan sengketa konsumen sesuai dengan pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-undang Perlindungan terhadap Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan hukum, Konsumen, Cacat barang produksi

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT pemilik zat segala sesuatu yang ada didunia ini dan shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kehadiran nabi Muhammad SAW. Atas izin, rahmat, karunia dan kasih sayang Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Cacat Barang Produksi Menurut Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999.”**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan mencapai gelar strata (S1) jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan kesulitan, semuanya itu disebabkan oleh keterbatasan yang ada pada penulis baik dari segi kemampuan maupun dari segi fasilitas dan sebagainya. Namun penulis banyak mendapatkan bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Terlebih istimewa penulis mengucapkan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta **Alm. Ismail Pasaribu** yang sudah menjadi ayah terbaik dan terhebat di dunia dan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya kepada hamba setulus hati hingga akhir hayatnya, Ibunda tercinta **Modong Ritonga** yang telah melahirkan dan senantiasa mengasuh, mendidik, membimbing dan mencurahkan kasih sayangnya yang tak terhingga dan telah menjadi ibu sekaligus ayah. Dan tak lupa bagi bapak tercinta **Zulkifli Pasaribu** dan ibu tercinta **Rosmah Ritonga**, begitu juga unduk tercinta **Jerlina pasaribu** dan amangboru **Zubir Ahmad Hasibuan**, dan adik-adik saya **Surya Abadi Pasaribu, Kiki Ramadayanti Pasaribu, Nurhafsari Pasaribu, Putri Marganti Pasaribu, Muhammad Ilham Pasaribu, Hafizah Az-zahra**

Pasaribu dan adinda **Annisa Zahida Lubna Hasibuan** serta tidak pernah merasa jenuh dalam memberikan motivasi, dorongan baik secara materil maupun moril, sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada keluarga besar tercinta yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dan membantu untuk itu penulis mengucapkan rasa penghargaan dan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani, MAP. Atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan program pendidikan sarjana ini.
2. Dekan Fakultas dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Elfrianto Nasution, S.Pd., M.Pd atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis menjadi mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Hotma Siregar, SH, MH. Selaku Ketua Program Studi dan sekaligus Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan serta seluruh karyawan-karyawati Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Terimakasih kepada pimpinan BPSK dan seluruh jajaran karyawan, yang telah menerima penulis untuk melakukan riset di kantor BPSK. Dan telah banyak berkontribusi kepada penulis dalam melakukan penelitian serta telah mempermudah penulis dalam proses pengumpulan data yang penulis butuhkan.
6. Terimakasih kepada teman-temanku tersayang Mirat Dona, Juarni, Nurhayati, Ema Melati, Aulia Zam-zam, Siti Hariyati Panjaitan, Rentauli Tambunan, Surniati Ningsih, Fitria Wulandari, Riski Novilia,

dan seluruh kawan-kawan jurusan PPKN yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan seluruh kawan-kawan angkatan 2013 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan juga pembaca.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Medan, Maret 2017

Penulis

NURSELINA SUHEMI PASARIBU

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	8
A. Kerangka Teoritis.....	8
1. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	8
a. Pengertian Konsumen	8
b. Hak dan Kewajiban Konsumen	12
c. Pengertian Pelaku Usaha	19

2. Pengertian Produk Cacat Menurut	
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	22
3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	31
a. Pengertian Perlindungan Hukum	34
b. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	35
c. BPSK.....	36
B. Kerangka Konseptual.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
1. Lokasi Penelitian.....	39
2. Waktu Penelitian	40
B. Subjek dan Objek Peneliti.....	40
1. Subjek Penelitian	41
2. Objek Penelitian.....	41
C. Variabel Penelitian.....	41
D. Defenisi Operasional.....	41
E. Intrumen Penelitian	43
F. Tekhnik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum tentang BPSK	46
2. Visi, Misi dan Tujuan BPSK	47

3. Struktur BPSK	48
B. Pembahasan.....	49
1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen	
Akibat Cacat Barang Produksi.....	49
2. Prosedur Pengajuan Gugatan dalam Sengketa	
Konsumen	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian, kemajuan teknologi dan industri menyebabkan kebutuhan barang dan/jasa semakin meningkat. Hal ini mempengaruhi peningkatan jumlah ketersediaan barang dan/jasa. Beragam jenis barang dan/jasa memberikan manfaat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sekaligus menjadikan produsen memproduksi barang dan/jasa secara terus-menerus seproduktif mungkin untuk menciptakan kualitas terbaik barang dan/jasa.

Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang dihasilkan atau yang diproduksi adalah cacat, maka hal tersebut sudah tentu merugikan konsumen.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan telah terjadi sejak pemasaran, dan penawaran. Di Indonesia, untuk melindungi konsumen dalam mengonsumsi barang, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang. Pembentukan undang-undang tersebut merupakan bagian dari implementasi sebagai negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945

disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi yang mengandung ide negara kesejahteraan.

Perlindungan konsumen adalah bagian dari perlindungan hak asasi manusia (HAM), yang mengatur hubungan antara konsumen dan produsen. Dalam konsep ini konsumen diakui sebagai manusia dan makhluk ciptaan Allah SWT yang memiliki hak-hak universal dan patut memperoleh apresiasi secara positif.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang/jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku-pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Konsumen berada pada posisi yang lemah, konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk mendapat keuntungan sebesar-besarnya. Perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan secara integratif dan komprehensif serta diterapkan secara efektif.

Dengan disahkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen, serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab.

Penyusunan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dilatarbelakangi oleh pemikiran untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Berdasarkan hal tersebut diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Jauh sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen), secara yuridis formal prinsip *product liability* sebenarnya telah diatur dalam beberapa pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), diantaranya Pasal 1322, 1473, 1474, 1491, 1504 sampai dengan 1511. Walaupun dengan catatan, ruang lingkup materinya tidak se-ekstensif ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada KUHPerdata secara umum apabila ada seorang yang mealakukan perbuatan melawan hukum (PMH) maka seseorang tersebut diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian. Tanggung jawab produk menurut buku III KUHPerdata adalah tanggung jawab produk dari sudut hukum perikatan, terdiri dari dua macam yaitu tanggung jawab produk secara kontraktual dan tanggung jawab produk secara deliktual.

Banyak kasus yang menyebabkan konsumen menderita kerugian. Salah satu kasus yang akan dianalisis disini adalah kasus mengenai produk yang cacat. Banyaknya beredar produk yang cacat tentunya konsumen merasa dirugikan,

karena salah satu hak konsumen adalah untuk diperkalukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, karena itulah pelaku usaha nakal dalam menjalankan kegiatannya harus diberikan hukuman yang sesuai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan sebuah penelusuran ilmiah tentang Perlindungan Konsumen menurut UU RI Nomor 8 Tahun 1999, khususnya cacatnya suatu produk. Untuk merealisasikannya, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Barang Produksi Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dalam sebuah penelitian perlu ditentukan ruang lingkup masalah yang akan diteliti, hal tersebut agar penelitian menjadi lebih terarah dan lebih mendalam analisisnya. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dari pelaku usaha yang curang;
2. Banyaknya pelaku usaha yang tidak jujur dan tidak bertanggung jawab dalam berusaha;
3. Banyaknya barang/produk yang dihasilkan rusak, cacat dan dibawah standar kualitas yang lebih rendah dari pada harga yang harus dibayar;
4. Rendahnya harkat dan martabat konsumen dalam perlindungan hukum yang tidak seimbang;

5. BPSK sebagai salah satu pengadilan khusus yang akan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang masalah yang akan dibahas, maka perlu diberikan batasan-batasan dan focus masalah yang akan diteliti sesuai dengan kemampuan dan waktu yang terbatas, maka ditetapkan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu: “Perlindungan Konsumen dan Cacat Barang Produksi menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999.”

D. Rumusan Masalah

Setiap penelitian harus memiliki rumusan masalah yang dirumuskan, masalah yang akan dibahas peneliti yaitu:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum kepada konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 akibat cacatnya barang produksi?
2. Bagaimanakah Prosedur Konsumen untuk mengajukan gugatan dalam sengketa konsumen?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum kepada konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Akibat cacatnya Barang produksi.
2. Untuk mengetahui mekanisme/prosedur yang dilakukan konsumen untuk mengajukan gugatan terhadap sengketa konsumen.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan diatas, maka penelitian ini bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis
 - Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Khususnya kepada BPSK dalam memperbaiki dan meningkatkan tugas dan kewajibannya sebagai pihak lembaga dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen khususnya akibat cacat barang produksi.
2. Manfaat Praktis
 - Supaya masyarakat mengetahui haknya sebagai konsumen untuk dapat melindungi diri dari pelaku usaha yang curang.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “consument”, “konsument”. Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Aziz Nasution (1995: 62), konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (2) disebutkan bahwa: “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”.

Menurut Munir Fuady (1999: 78), konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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. Para konsumen merupakan golongan yang rentan di eksploitasi oleh pelaku usaha. Karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen.

Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dengan diimbahi perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya perbedaan dari konsumen itu. Beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Dalam kepustakaan ekonomi, memang dikenal adanya konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi dari produk lainnya, sedangkan konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk.

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau pedagang berupa barang jadi yang menjadi mata

dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang itu di pasar industri atau pasar pelaku usaha.

Sedangkan bagi konsumen akhir dari barang dan/atau jasa konsumen, yaitu barang yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya. Barang atau konsumen ini umumnya digunakan didalam rumah tangga masyarakat.

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.

Namun dalam pengertian di masyarakat umum saat ini bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha. Pengertian masyarakat ini tidaklah salah sebab secara yuridis dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat subyek-subyek hukum dalam hukum perikatan yang bernama pembeli, penyewa, peminjam-pakai dan sebagainya.

Sebagaimana disinggung sebelumnya, bagi konsumen antara yang sebenarnya adalah pengusaha/pelaku usaha, kepentingan mereka dalam menjalankan usaha atau profesi mereka tidak “terganggu” oleh perbuatan-perbuatan persaingan yang tidak wajar. Perbuatan pengusaha pasar secara monopoli atau oligopoli, dan yang sejenis dengan itu. Mereka memerlukan

kaidah-kaidah hukum yang mencegah perbuatan-perbuatan tidak jujur dalam bisnis, dominasi pasar dengan berbagai praktik bisnis yang menghambat masuknya perusahaan baru atau merugikan perusahaan lain dengan cara-cara yang tidak wajar. Konsumen akhir memerlukan produk konsumen yang aman bagi kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Karena itu yang diperlukan kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur, dan bertanggung jawab. Umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya serta strategi pasar apa yang dijalankan untuk mendistribusikannya, maka diperlukan kaidah hukum yang dapat melindungi. Perlindungan itu sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan.

Penduduk sering berfikir tentang mana yang lebih baik, membuat sendiri atau membeli dengan orang lain. Jumlah penduduk yang demikian besar, maka tidak mengherankan bila setiap negara menganggap orang Indonesia sebagai pasar yang sangat potensial dan sangat menjanjikan. Maka perusahaan-perusahaan sebagai penjual barang dan jasa baik perusahaan nasional maupun perusahaan multinasional, berlomba-lomba untuk masuk ke Indonesia dan menguasai pasar yang potensial tersebut. Berdasarkan sudut pandang pemerintah, disuatu sisi masyarakat dalam memilih semua kebutuhan yang diperlukan harus diberikan pendidikan dan pengetahuan agar jangan sampai memilih, membeli dan

mengonsumsi produk barang atau produk yang salah atau tidak baik. Apabila penduduk membeli, memakai dan mengonsumsi produk yang berbahaya maka pemerintah juga yang rugi, karena selain memerlukan biaya penyembuhan yang besar juga dianggap tidak mampu melindungi warganya. Dengan demikian maka penduduk sebagai pembeli, pemakai dan pengguna barang dan/atau jasa yang harus dilindungi dari akibat memilih dan membeli produk yang salah. Namun, disisi lain pelaku usaha juga harus mempelajari dan memahami tentang berbagai kebutuhan dan keperluan yang diinginkan oleh masyarakat. Jangan sampai pelaku usaha yang telah membuat dan menawarkan barangnya tidak laku di pasar karena tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya sebagai pembeli. Maka dengan demikian diperlukan pengetahuan dan pemahaman tentang konsumen dan perilaku konsumen dalam memilih, membeli dan mengonsumsi produk baik barang maupun jasa.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah Perlindungan Konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Perlindungan Konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Hak konsumen sebagaimana diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Betapa besar dan luasnya hak-hak yang seharusnya diketahui dan dipahami oleh setiap konsumen. Namun sejauh mana hak-hak tersebut telah diperoleh setiap konsumen, masih jauh harapan. Sering terjadi sebaliknya, konsumen menjadi korban para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Berbagai media telah mengabarkan konsumen muntah-muntah setelah menyantap makanan, atau minuman tertentu, konsumen menderita cacat tetap setelah mengkonsumsi sejumlah obat, pasien yang koma sekian lama setelah menjalani operasi. Belum lagi beberapa toko dan atau pedagang yang menjual produk makanan yang telah kadaluwarsa. Meskipun setiap saat dilakukan razia namun peristiwa yang sama tetap terulang. Akhirnya para konsumen perlu waspada dan perlu cermat setiap kali akan melakukan pembelian produk barang dan/atau jasa.

Akhirnya, jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan paling mendasar), akan diperoleh urutan sebagai berikut:

- 1) Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Barang yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha berisiko sangat tinggi terhadap keamanan konsumen.

- 2) Hak Untuk Mendapatkan Informasi yang Benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

3) Hak Untuk di Dengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

4) Hak Untuk Memilih

Mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Konsumen tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli. Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk memproduksi /dan memasarkan barang, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dengan produk yang lain.

5) Hak Untuk Mendapatkan Produk Barang Sesuai dengan Nilai Tukar yang Diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan kualitas barang yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya. Namun, dalam ketidakbebasan pasar, pelaku usaha dapat saja mendikte pasar dengan menaikkan harga, dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan. Akibat tidak berimbang posisi tawar-

menawar antara pelaku usaha dan konsumen, maka pihak pertama dapat saja membebankan biaya-biaya tertentu yang sewajarnya tidak ditanggung konsumen.

6) Hak Untuk Mendapatkan Ganti Kerugian

Jika konsumen merasakan kuantitas barang yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

7) Hak Untuk Mendapatkan Penyelesaian Hukum

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi dari pada hak pelaku usaha untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapatkan tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengonsumsi produk itu.

8) Hak Untuk Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Baik dan Sehat

Hak konsumen atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan hak yang diterima sebagai salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen di dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan

hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan lingkungan nonfisik.

9) Hak Untuk Dilindungi dari Akibat Negatif Persaingan Curang

Persaingan curang atau dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 disebut dengan “persaingan usaha tidak sehat” dapat terjadi jika seorang pengusaha berusaha menarik langganan atau klien pengusaha lain untuk memajukan usahanya atau pemasarannya dengan menggunakan alat atau sarana yang bertentangan dengan iktikad baik dan kejujuran dalam pergaulan ekonomi. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 disebutkan adanya (1) perjanjian yang dilarang, dan (2) kegiatan yang dilarang, antara lain dalam pasal 17 sampai dengan pasal 24. Termasuk dalam bentuk perjanjian yang dilarang adalah oligopoli, penetapan harga, pembagaian wilayah, pemboikotan, kartel, trust, oligopsoni, integrasi vertikal, perjanjian tertutup, dan perjanjian dengan sepihak di luar negeri yang mengakibatkan terjadinya praktik monopoli dan/atau persaingan tidak sehat.

10) Hak Untuk Mendapatkan Pendidikan Konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu, wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-hakny. Kesadaran akan hak tidak dapat dimungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. Upaya

pendidikan konsumen tidak selalu harus melewati media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat.

Banyak hal, pelaku usaha terikat untuk memperhatikan hak konsumen untuk mendapatkan “pendidikan konsumen” ini. Pengertian “pendidikan” tidak harus diartikan sebagai formal yang dilembagakan. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut pula makin banyak informasi yang harus disampaikan kepada konsumen. Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen. Produsen mobil misalnya dalam memasarkan produk dapat menyisipkan program-program pendidikan konsumen yang memiliki kegunaan praktis, seperti tata cara perawatan mesin, pemeliharaan ban, atau penggunaan sabuk pengaman.

Kewajiban-kewajiban konsumen dijelaskan yaitu untuk membaca dan mengikuti petunjuk pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau demi keselamatan serta membayar barang sesuai dengan nilai tukar. Kewajiban konsumen ini dipertegas dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 5 sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban ini sangat baik apabila dijalankan oleh setiap konsumen. Namun konsumen perlu mengetahui tentang hak-hak dan kewajibannya. Pada akhirnya perlu disadari bahwa resiko selalu ada pada setiap konsumen. Oleh karena itu, tindakan hati-hati, waspada dan cermat sebelum membeli sangatlah dianjurkan.

c. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan 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 Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Seperti telah dibahas, bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian tentang pelaku usaha:

“pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang terbentuk 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”.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada kerugian. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan tindak pidana.

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Maka, bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut, dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

2. Pengertian Produk Cacat Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang/jasa yang dapat dikonsumsi. Selain itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi

informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi dalam maupun luar negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kuantitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Kemudahan tersebut pada sisi lain dapat berpotensi memunculkan kemungkinan berbagai kerugian yang akan diterima oleh konsumen, sebagai akibat transaksi perindustrian dan perdagangan yang bersifat global dengan didukung kemajuan yang sangat pesat pada bidang informasi telekomunikasi, yang dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, konsumen hampir selalu berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek bisnis meraih keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, kerugian konsumen tersebut dapat berasal/ berupa dari produk cacat yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen.

Menurut Salam sebagaimana dikutip oleh Tuti Elpina Siregar, suatu produk dikatakan cacat apabila produk tersebut tidak aman dalam penggunaannya serta tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu. Pengertian cacat juga diatur dalam KUHPerdara, yaitu cacat yang “sungguh-sungguh” bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu “tidak dapat digunakan” dengan sempurna sesuai dengan keperluan yang semestinya dihayati oleh benda tersebut,

atau cacat itu mengakibatkan “berkurangnya manfaat” benda tersebut dari tujuan yang semestinya.

Dari batasan ini dapat dilihat bahwa pihak yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha pembuat produk tersebut. Perkembangan ini dipicu oleh tujuan yang ingin dicapai doktrin ini yaitu:

- a. Menekan lebih rendah tingkat kecelakaan karena produk cacat tersebut.
- b. Menyediakan sarana hukum ganti rugi bagi korban produk cacat yang tidak dapat di hindari.

Melihat beberapa kasus yang pernah terjadi yang menimpa konsumen, bahwa kerugian dapat berasal dari produk cacat, yang memungkinkan konsumen mengalami kerugian tidak serta merta dialami ketika produk tersebut dikonsumsi atau digunakan. Kerugian tersebut dapat berupa cacat atau bahkan mungkin kematian bagi pengguna produk tersebut.

Kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan produk cacat tersebut, memberikan konsekuensi berupa tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, sebagai mana dinyatakan pada Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis UU PK), tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab ganti rugi atas pencemaran;

c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Konsumen dapat melakukan pengembalian barang atau produk yang sudah dipesan atau dibeli dari produsen dikarenakan adanya suatu produk yang tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Produk yang tidak sesuai dapat dikatakan sebagai produk cacat. Produk ini mempunyai kriteria yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen sehingga konsumen merasa tidak puas. Apabila *return* (pengembalian barang yang sudah dibeli) barang tidak ditangani lebih serius oleh pihak produsen, produsen tersebut nantinya akan mengalami kerugian yang begitu besar. Kerugian itu berupa penambahan biaya produksi untuk mengganti barang yang dikembalikan oleh konsumen apabila konsumen menghendaki produk yang baru untuk *return* barang mereka.

Produk cacat merupakan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan. Standar kualitas yang baik menurut konsumen adalah produk tersebut dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen tersebut. Apabila konsumen sudah merasa bahwa produk tersebut tidak dapat digunakan sesuai kebutuhan, maka produk tersebut akan dikatakan sebagai produk cacat.

Untuk mengatasi produk cacat yang dihasilkan, produsen hanya dapat melakukan pencegahan terhadap terjadinya cacat produk. Untuk melakukan perbaikan sangat sulit dikarenakan memperbaiki produk yang cacat tetapi tidak pada proses produksinya sama saja akan menambah biaya. Produsen sebaiknya melakukan pencegahan terjadinya produk cacat dengan cara menyelidiki apakah

terjadi kesalahan dalam proses produksinya sehingga dapat didapatkan penyebab produk cacat itu terjadi.

Pada sisi lain UU PK tidak memberikan rumusan yang jelas dan tegas tentang definisi jenis produk barang dan/atau jasa yang dilindungi, yang secara hukum dapat dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha tertentu atas hubungan hukumnya dengan konsumen apalagi rumusan yang berkaitan dengan definisi dan kriteria produk cacat. Istilah cacat dalam UU PK hanya ditemukan pada Pasal 8 ayat (2 dan 3).

a. Kualifikasi Produk Cacat/Kriteria Produk Cacat

Kedudukan tanggungjawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggungjawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan padanya. Tanggung jawab atas suatu barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut dengan *product liability*.

Seperti diketahui berlaku prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggungjawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan ganti rugi/kompensasi kepada pihak yang melakukan perbuatan itu. Kompensasi tersebut, menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK meliputi:

- a. Pengembalian sejumlah uang;
- b. Penggantian barang atau jasa yang sejenis atau yang setara;

- c. Perawatan kesehatan;
- d. Pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

UUPK menentukan beberapa hal tentang *liability* yang diatur dalam Bab VI tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha, dimulai dari Pasal 19 hingga Pasal 28 UUPK. Ketentuan tentang *liability* yang terdapat dalam Bab Tanggungjawab Pengusaha atau Produsen merupakan bagian dari asas *product liability*.

Inti dari *product liability* dalam ketentuan tersebut di atas adalah pelaku usaha bertanggungjawab atas kerusakan, cacatan, penjelasan, ketidaknyamanan dan penderitaan yang dialami oleh konsumen karena pemakaian atau mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkannya.

Suatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena:

- a. Cacat produk atau manufaktur adalah keadaan produk yang umumnya berada dibawah tingkat harapan konsumen. Atau dapat pula cacat itu demikian rupa sehingga dapat membahayakan harta benda, kesehatan tubuh atau jiwa konsumen. Cacat seperti tersebut di atas *cacat desain*, sebab kalau desain produk itu dipenuhi sebagaimana mestinya, tidaklah kejadian merugikan konsumen tersebut dapat terjadi.
- b. Cacat Desain
- c. Cacat Peringatan atau cacat industri adalah cacat produk karena tidak dilengkapi dengan peringatan-peringatan tertentu atau instruksi penggunaan tertentu. Produk yang tidak memuat peringatan atau

instruksi tertentu sebagaimana yang diutarakan diatas, termasuk produk cacat yang tanggung jawabnya secara tegas dibebankan pada produsen dari produk tersebut. Tetapi disamping produsen, dengan syarat-syarat tertentu, beban tanggung jawab itu dapat pula diletakkan diatas pundak pelaku usaha lainnya, seperti importir produk, distributor atau pedagang pengecernya.

Penyimpangan lainnya adalah konsumen mendapatkan produk “aspal” asli atau palsu. Artinya pihak penjual telah menjual produk yang mengandung cacat, yang secara langsung atau tidak langsung menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen.

Barang dapat dikatakan cacat apabila:

1. Dilihat dari ukurannya tidak sesuai dengan aslinya, bisa lebih besar ataupun lebih kecil.
2. Barang tersebut mengalami cacat dari bentuknya, contohnya tidak sesuai bentuk yang seharusnya antara lain bengkok, rusak, terpotong, tergores, dan sebagainya.

Produk cacat/rusak (*defective product*) yang menyebabkan produsen harus bertanggungjawab, dikenal 3 (tiga) macam *defect* yaitu *production/manufacturing defect*, *design defect*, dan *warning or instruction defect*.

Menurut Amaiyah sebagaimana dikutip oleh Fabian Fadhly *production/manufacturing defect* yaitu keadaan produk yang umumnya berada dibawah tingkat harapan konsumen, atau apabila produk tersebut tidak sesuai

dengan persyaratan sehingga akibatnya produk tersebut tidak aman bagi konsumen. *Manufacturing defect* dapat diartikan pula sebagai hubungan antara kesesuaian perincian, kepuasan, pemakai, dan penyimpangan dari ketentuan.

Kewajiban untuk bertanggungjawab yang dimiliki oleh pelaku usaha akibat cacar produk, pada mulanya hanya dikhususkan untuk produk makanan dan minuman, akan tetapi dengan berjalannya waktu kekhususan tersebut diperluas kepada seluruh produk yang diproduksi.

Design defect dapat didefinisikan sebagai permintaan pada umumnya terlalu banyak bahaya yang dapat dicegah. Produknya mungkin saja tidak sempurna jika gagal menampilkan sebisa mungkin seperti yang diharapkan oleh konsumen pada umumnya. Konteks ini diartikan sebagai sesuatu yang diharapkan, yang diduga memiliki pengertian diramalkan dalam kegagalan bentuk. Cacat desain ini terjadi pada tingkat persiapan produk, terdiri dari desain, komposisi atau konstruksi.

Produk disebut cacat bila produk itu tidak aman dalam penggunaannya, tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu sebagaimana yang diharapkan orang dengan mempertimbangkan berbagai keadaan, terutama tentang:

- a. Penampilan produk
- b. Kegunaan yang seharusnya diharapkan dari produk
- c. Saat produk tersebut diedarkan.

Warning/instruction defect yaitu suatu produk yang termasuk kedalam kategori ini apabila memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. *Product labelling* merupakan salah satu cara untuk melindungi konsumen pada saat tertentu, hal tersebut sama dengan menjamin terselenggaranya *market transparency*, pelabelan produk pada waktu tertentu memiliki peran yang langsung untuk memberikan jaminan dalam rangka melindungi fisik konsumen dengan memberikan peringatan tentang produk berbahaya.
2. *Advertisement* (iklan) berisi tentang informasi tertentu, misalnya tentang paket liburan yang terdiri dari brosur harus dengan jelas dan akurat memberikan harga dan informasi yang berkaitan dengan tujuan liburan, transportasi, akomodasi (lokasi, kualitas kenyamanan, keistimewaan tempat tujuan), termasuk didalamnya makanan dan buku perjalanan.

Produk cacat merupakan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan. Standar kualitas yang baik menurut konsumen adalah produk tersebut dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Apabila konsumen sudah merasa bahwa produk tersebut tidak dapat digunakan sesuai kebutuhan mereka maka produk tersebut akan dikatakan sebagai produk cacat.

Untuk mengatasi produk cacat yang dihasilkan, produsen hanya dapat melakukan pencegahan terhadap terjadinya cacat produk. Untuk melakukan perbaikan sangat sulit dikarenakan memperbaiki produk yang cacat tetapi tidak pada proses produksinya sama saja akan menambah biaya. Produsen sebaiknya melakukan pencegahan terjadinya produk cacat dengan cara menyelidiki apakah terjadi kesalahan dalam proses produksinya sehingga didapatkan penyebab produk cacat itu terjadi.

Adapun cara menetapkan cacat berbeda sesuai dengan perbedaan cacat.

Cacat ada 4 (empat) macam, yaitu:

1. Cacat luar yang terlihat seperti jari lebih atau rontok, gigi rontok, buta, bulat sebelah, dan sejenisnya. Dalam hal ini jika perkaranya dibawa ke pengadilan, maka Hakim tidak perlu membebaskan pembeli untuk memberikan bukti adanya cacat ditangannya, karena cacat tersebut keberadaannya dapat dilihat dengan jelas. Pembeli berhak memperkarakan penjual karena adanya aib ini dan hakim wajib untuk menyelidikinya.
2. Cacat tersembunyi yang tidak diketahui kecuali oleh para ahli. Para ahli disini seperti oleh para dokter dan ahli barang antik untuk mengetahui orisinalitas barang tersebut.
3. Cacat yang tidak bisa diketahui kecuali oleh wanita. Jika cacatnya termasuk dalam hal yang tidak bisa diketahui kecuali oleh wanita, maka Hakim mengembalikannya pada perkataan wanita. Hakim akan memperlihatkan cacat itu kepada mereka.
4. Cacat yang hanya diketahui dengan percobaan

Adapun cacat yang tidak bisa terlihat ketika adanya perselisihan dan tidak bisa diketahui kecuali dengan percobaan.

3. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut CST Kansil (1989: 102) perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menjadi penting untuk menghindarkan konsumen dan dampak negatif penggunaan teknologi sehingga dapat melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga keseimbangan pembangunan nasional.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi saat ini harus mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan barang yang memiliki unsur penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang yang diperoleh tanpa mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Terbukanya pasar tradisional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang yang diperoleh dari kegiatan usaha. Konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya serta meningkatkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Product liability adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. Bahkan dilihat dari konvensi tentang *product liability* diperluas terhadap orang atau badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari produk, termasuk para pengusaha bengkel dan pergudangan.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar dilapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku usaha.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Kesalahan (*liability based on fault*)
- b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
- e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Alasan inilah yang juga menjadi salah satu faktor yang mendorong terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 untuk melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen. Adapun tanggung jawab pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 diatur dalam Bab VI tentang tanggung jawab pelaku usaha Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Sedangkan ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen yaitu ketentuan Pasal 19, Pasal 23, dan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Ketentuan-ketentuan lain yang ada pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, dikembangkan pada Pasal 23 yang menyatakan: pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti

rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

c. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

a. Pengertian BPSK

Hungan konsumen antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan/sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak koordinatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.

BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Alasan terakhir tersebut cukup menguatkan pelaku usaha untuk memilih penyelesaian sengketa bisnisnya diluar pengadilan. Disamping itu, penyelesaian sengketa diluar pengadilan menawarkan karakteristik, yaitu:

1. Menjamin kerahasiaan
2. Melibatkan para ahli dalam bidangnya
3. Prosedur cepat dan sederhana
4. Putusan final dan mengikat
5. Putusan tidak dipublikasikan tanpa izin para pihak.

Lembaga ini dibentuk oleh pemerintah dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. BPSK berada dibawah naungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan sedangkan operasionalnya dibantu oleh pemerintah daerah setempat. Pengusulan pembentukan BPSK di kabupaten/kota pemerintah berkoordinasi dengan provinsi dan fasilitas operasiona BPSK.

Untuk menghindari proses penyelesaian sengketa konsumen yang berlarut-larut, Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan batasan kepada BPSK. Setelah gugatan diterima, BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja.

Peran BPSK disini semata-mata hanya bersifat sebagai fasilitator yang bersifat netral. BPSK sebagai mediator dan konsiliator adalah pihak ketiga yang dilibatkan dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh para pihak. Sehingga pada hakikatnya hasil putusan mediasi dan konsoliasi dalam sengketa konsumen adalah kesepakatan para pihak yang prosesnya dibantu oleh BPSK.

b. Tugas dan Kewajiban BPSK

Tugas dan kewajiban BPSK untuk melayani semua sengketa konsumen dengan model penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsoliasi dan arbitrase.

Hal ini memperlihatkan bahwa lembaga BPSK ini merupakan suatu model untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan nilai yang kecil, seperti maksud semula dalam pembentukan BPSK.

Adapun tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsoliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Pengawasan klausul baku;
- d. Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran Undang-Undang ini;
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha;
- h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran itu;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau tidaknya pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran Undang-Undang;

B. Kerangka Konseptual

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, lahirnya undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atau transaksi suatu barang dan/atau jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen.

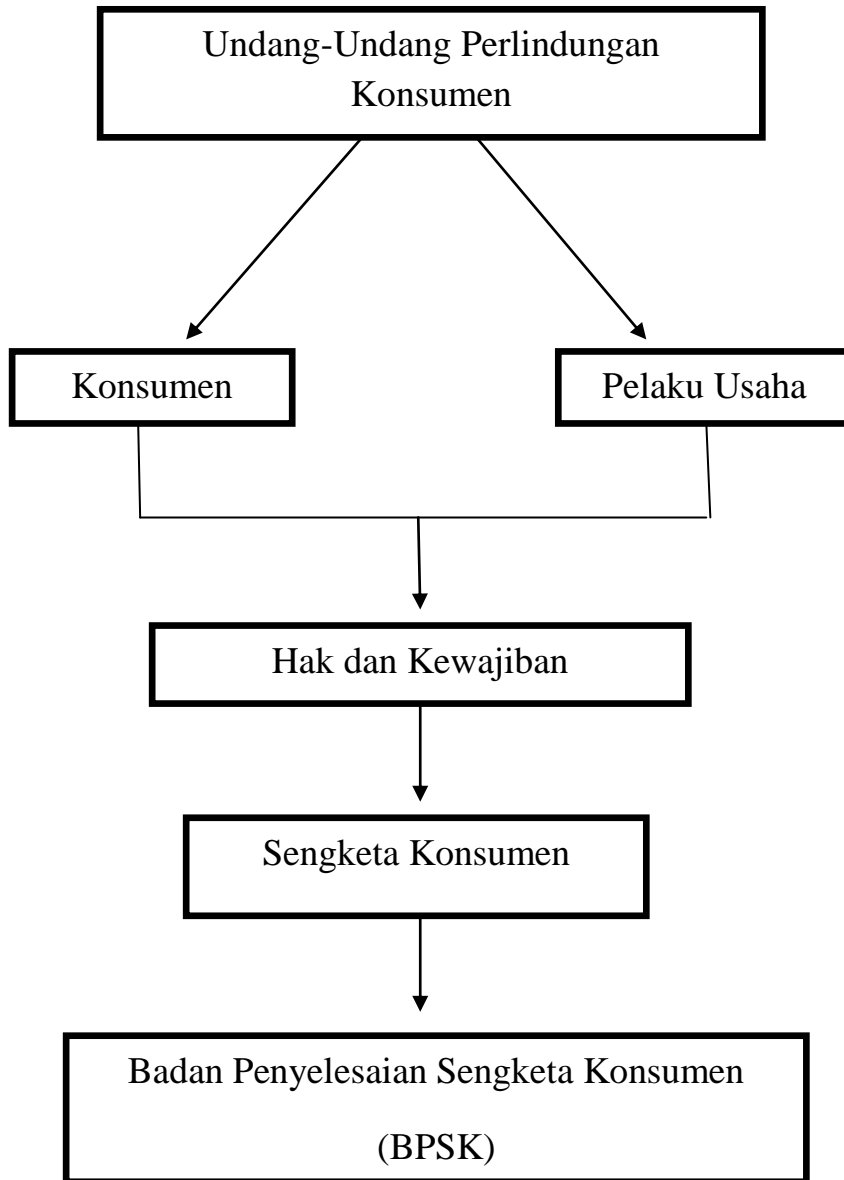
Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan hal yang paling penting didalam ekonomi pasar. Para pelaku usaha menawarkan produk dan jasa dengan tujuan mencari keuntungan disatu sisi, berhadapan dengan para pembeli dan konsumen yang ingin memperoleh barang dan/atau jasa yang murah dan aman.

Dengan demikian, posisi para konsumen sebenarnya amat rentan untuk dieksploitasi. Hanya dengan seperangkat aturan hukum atau perundang-undangan yang ditetapkan oleh negara, ketimpangan informasi tersebut dapat diatasi. Sehingga keberadaan peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh negara tersebut, benar-benar dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Dengan demikian terbentuknya suatu badan penyelesaian sengketa yaitu BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Dengan adanya badan ini diharapkan mampu mengatasi dan melindungi konsumen dari pelaku usaha yang curang sehingga tidak ada lagi konsumen yang merasa dirugikan.

Tabel 2.1

Kerangka Konsep



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sulistyio Basuki (2006: 24) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mencoba mencari penjelasan yang tepat dan cukup dari semua aktifitas, obyek, proses dan manusia. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta, dan identifikasi.

Dalam penelitian ini desain metode yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu merangkum sejumlah data besar yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan.

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang utama di dalam suatu upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu, penelitian ini akan dilakukan di kantor BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Jl. Jenderal Abdul Haris Nasution No. 17 Medan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang akan dilaksanakan pada bulan Desember sampai dengan bulan April. Dalam pembahasan masalah, penulis sangat memerlukan data dan keterangan yang akan dijadikan bahan analisis.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan/ Minggu																			
		Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpul Data																				
2.	Menganalisis Data																				
3.	Revisi Skripsi																				
4.	Persetujuan																				
5.	Sidang Skripsi																				

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2010: 50) “subjek penelitian adalah tempat dimana data untuk penelitian diperoleh”. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri.

2. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 56) “objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi objek

penelitian adalah Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan BPSK.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013: 60) Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun variabel penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu: perlindungan hukum terhadap konsumen akibat cacat suatu barang produksi.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya.

Berdasarkan dari judul yang telah diajukan maka perlu kiranya penulis memaparkan beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk 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.

3. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah salah satu masalah yang cukup mendasar dalam pembangunan nasional suatu negara termasuk Indonesia.

4. Cacat barang produksi

Keadaan produk yang tidak sempurna, tidak sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditentukan, dan tidak nyaman untuk dipakai oleh konsumen.

5. BPSK (Badan Perlindungan Sengketa Konsumen)

BPSK (Badan Perlindungan Sengketa Konsumen) adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan mampu memberikan perlindungan dan menjawab tuntutan konsumen agar perkara dapat berjalan cepat, sederhana dan murah.

E. Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data dari lapangan, penulis menggunakan alat pengumpul data yang tepat dan akurat. Dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menggunakan alat pengumpul data yaitu:

1. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011: 329) “studi dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Studi dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data tertulis mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, agenda serta foto-foto kegiatan yang dapat dipergunakan sebagai kelengkapan data dalam penelitian ini.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan alat pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan penelusuran kepastakaan (*library research*) untuk mendapatkan data dan informasi dengan bantuan karangan ilmiah/buku pendapat sarjana dan juga peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi penelitian.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2011: 317) wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpul data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Penelitian ini menggunakan wawancara sebagai cara pengumpulan data. Percakapan itu dilakukan oleh dua

pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara bebas yang mengandung informasi tentang hal-hal menyangkut pokok permasalahan.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013: 20) “teknik analisis data merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola dan ukuran untuk dijadikan suatu kesimpulan.

Berdasarkan uraian diatas, maka tahapan-tahapan analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpul Data

Peneliti akan mencatat semua data yang terkumpul secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data. Data yang berupa catatan lapangan (*field notes*) sebagai bahan mentah, dirangkaikan, diikhtisarkan atau diseleksi. Masing-masing bisa di masukkan yang sama atau permasalahan yang sama.

Jadi laporan yang berasal dari lapangan sebagai bahan mentah disingkat dan dirangkum, reduksi dimana lebih sistematis, difokuskan pada pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan dan mempermudah penelitian mencari kembali data yang diperoleh jika diperlukan.

3. Mengambil Kesimpulan

Mengambil kesimpulan merupakan awal dari kegiatan analisis data kualitatif terletak pada pelukisan atau peraturan tentang apa yang dihasilkan, dapat dimengerti berkenaan dengan suatu masalah yang diteliti. Dari sinilah lahir kesimpulan atau permasalahan yang bobotnya tergolong komprehensif atau mendalam. Hal ini sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam menarik kesimpulan dari masalah dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1. Merinci fokus masalah yang benar-benar menjadi pusat perhatian untuk ditelaah secara mendalam,
2. Melacak, mencatat, mengorganisasikan setiap data yang relevan untuk masing-masing fokus masalah yang telah ditelaah,
3. Menyatakan apa yang dimengerti secara utuh tentang suatu masalah yang diteliti,

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa *penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa*. Maka, para pihak diberi kewenangan untuk memilih dalam menyelesaikan permasalahannya baik jalur pengadilan maupun jalur luar pengadilan. Apabila para pihak tersebut memilih jalur luar pengadilan, maka BPSK-lah yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa tersebut. Maraknya kasus-kasus tentang transaksi jual beli yang akhirnya merugikan konsumen, atau penipuan bahkan ketidak puasan yang di alami oleh konsumen atas barang/jasa yang ditawarkan, sehingga mengharuskan Pemerintah untuk segera membentuk

lembaga penyelesaian sengketa. Adanya BPSK memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan masalah-masalah yang mereka hadapi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdiri sejak tanggal 1 November 2002 yang pendirinya dikukuhkan dengan keputusan Presiden, bersama-sama dengan sembilan BPSK dikota dan Kabupaten lain. Keputusan Presiden (kepres) tersebut kemudian dikuatkan dengan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 301/2001 tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK dan nomor 350/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) dan pemeriksaannya di lakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (Pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Badan ini di bentuk di setiap Daerah Tingkat II (di atur dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang UU Perlindungan Konsumen Pasal 49 ayat 1), dan badan ini mempunyai anggota-anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

2. Visi, Misi dan Tujuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Visi

Terwujudnya upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam rangka pemberdayaan dan perlindungan masyarakat sehingga tercapainya peningkatan kualitas barang pelayanan jasa dan mewujudkan keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha.

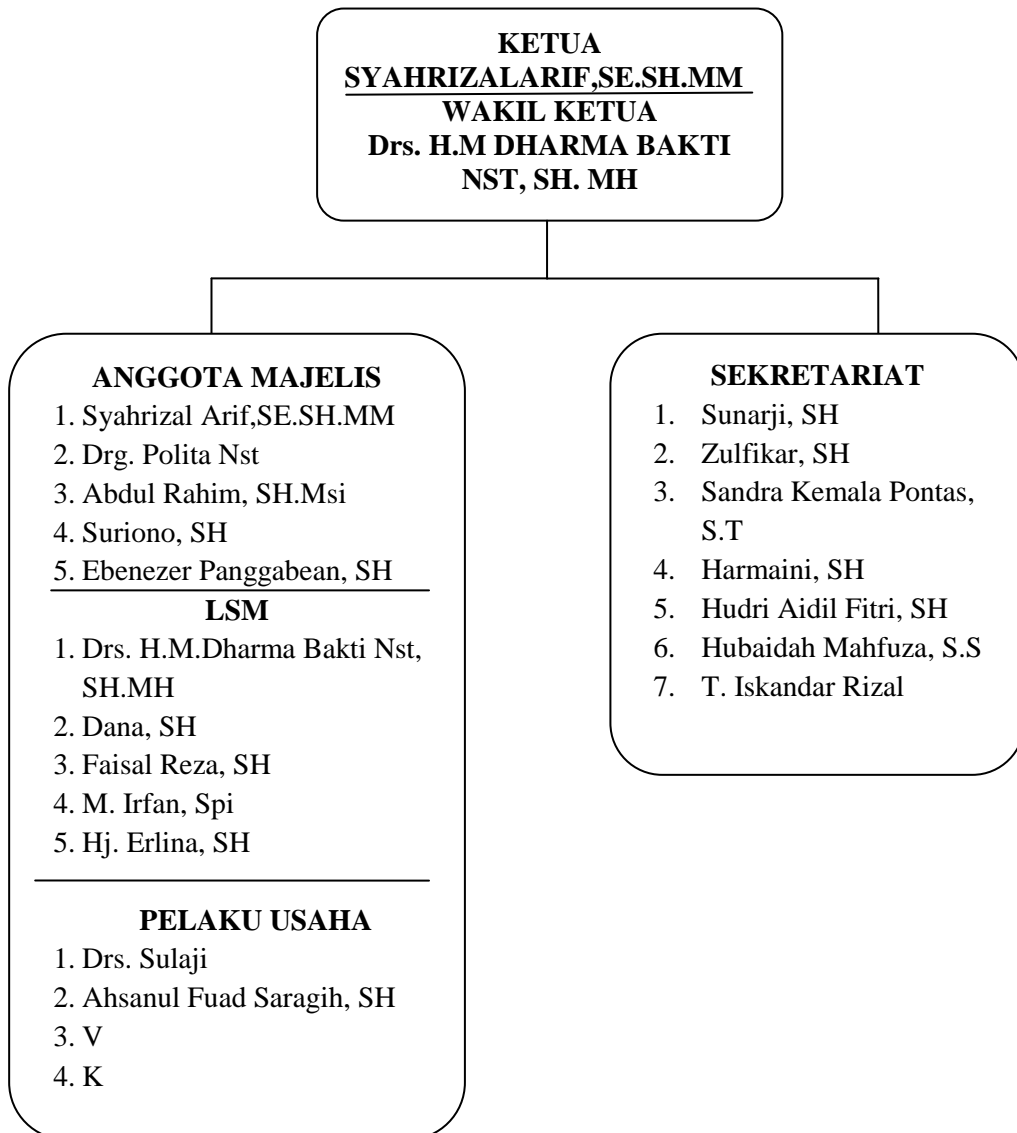
Misi

1. Meningkatkan sumber daya manusia
2. Mencerdaskan konsumen
3. Meningkatkan tanggung jawab pelaku usaha
4. Mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keadilan dan manfaat secara berimbang bagi konsumen dan pelaku usaha.

Tujuan

Menyadarkan konsumen untuk menjadi mandiri dan cerdas serta meningkatkan tanggung jawab pelaku usaha.

3. Struktur BPSK



B. Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis memberikan objek yang akan diteliti, seterusnya mengadakan deskripsi. Hasil penelitian ini yang disajikan adalah data-data yang ditemukan melalui wawancara dan dokumentasi.

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Cacat Barang Produksi

Rendahnya pengetahuan masyarakat menyebabkan maraknya pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanggung jawab produk adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tanggung jawab produk cacat berbeda dengan tanggung jawab terhadap hal-hal yang sudah kita kenal selama ini. Tanggung jawab produk, barang dan jasa meletakkan beban tanggung jawab pembuktian produk itu kepada pelaku usaha pembuat produk (produsen) itu.

Hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 22 Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam perkara ini menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor. 8 tahun 1999 menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Ini artinya dalam penyelesaian sengketa konsumen menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap

tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Jadi, pengajuan gugatannya tidak harus atas persetujuan para pihak, tetapi para pihak dapat bersepakat untuk memilih perdamaian untuk penyelesaian sengketa.

Melihat beberapa kasus yang pernah terjadi yang menimpa konsumen, bahwa kerugian dapat berasal dari produk cacat, yang memungkinkan konsumen mengalami kerugian tidak serta merta dialami ketika produk tersebut dikonsumsi atau digunakan. Kerugian tersebut dapat berupa cacat atau bahkan mungkin kematian bagi pengguna produk tersebut.

Untuk melindungi konsumen dari situasi tersebut, pemerintah wajib untuk memikirkan berbagai kebijakan yang arahnya adalah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen.

Perlindungan bukan hanya sekedar perlindungan fisik, melainkan lebih kepada hak-hak yang bersifat abstrak, artinya perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan negara memang haruslah segera dapat diimplementasikan dalam kerangka kehidupan ekonomi. Hal ini penting, mengingat bahwa perlindungan konsumen haruslah menjadi salah satu perhatian yang utama karena berkaitan erat dengan kesehatan dan keselamatan masyarakat sebagai konsumen.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak H. M Dharma Bakti Nasution, SE, SH, MH.(2017: 28 Januari) selaku wakil ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, yang telah penulis lakukan dilokasi penelitian menjelaskan bahwa konsumen mendapatkan keadilan, sebab undang-undang perlindungan konsumen disini membela kepentingan masyarakat atau konsumen yang lemah. Pemerintah menjamin adanya perlindungan hukum terhadap konsumen, dengan membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Eksistensi BPSK sangat penting bukan saja sebagai bentuk pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam penyelesaian sengketa konsumen secara patut.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor. 8 Tahun 1999 pasal (2) yang berisi perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, serta kepastian hukum.

Dengan itu adanya hak-hak konsumen dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik terhadap konsumen, apabila melanggar hak-hak konsumen dapat dikenakan sanksi sebagai mana diatur dalam pasal 60, 61 dan 63 yaitu:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)

3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur lebih lanjut pada peraturan perundang-undangan.

Adanya ketidakseimbangan kedudukan konsumen dan pelaku usaha baik ditinjau dari segi ekonomi maupun teknis, sangat perlu dijumpatani melalui berbagai perangkat kelembagaan dan hukum serta upaya lainnya yang bertujuan agar konsumen dapat mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa yang diinginkannya secara aman dan terlindungi.

Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, murah karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan 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.

Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Tugas dan wewenang BPSK dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 pasal (52) meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Pengawasan klausul baku;
- d. Melapor pada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha pelanggar;
- h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran itu;;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyidikan dan/atau pemeriksa;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran Undang-undang;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang.

Penyelesaian sengketa di BPSK pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan ganti kerugian bagi konsumen. Adapun yang menjadi kerugian konsumen akibat cacat barang produksi adalah manfaat barang tersebut kurang maksimal. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berperan memperkecil makna perselisihan dan memperbesar kesinambungan hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen.

Pada dasarnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengalami adanya suatu hambatan dalam menangani kasus yang ada karena konsumen merasa lebih pasrah. Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen tidak boleh justru mematikan usaha produsen karena keberadaan produsen merupakan suatu yang esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik keadaan konsumen menjadi lebih kuat dan sebaliknya produsen menjadi lemah. Disamping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya ketentuan dari konsumen, produsen juga harus dapat mengasuransikan tanggungannya terhadap konsumen tersebut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak memiliki kekuatan upaya paksa untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak bersedia hadir di kantor BPSK tersebut. Meskipun dalam UUPK, BPSK dapat meminta bantuan dari penyidik umum (polisi). Pelaku usaha mempunyai kebebasan untuk memilih BPSK atau Pengadilan Negeri, sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Berdasarkan wawancara penulis peroleh penjelasan bahwa BPSK sudah pernah menangani sengketa cacat barang produksi, sebab telah melanggar pasal 8 UUPK (undang-undang perlindungan konsumen).

Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 dalam pasal 8 yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan /atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tertentu;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

BPSK dalam melaksanakan tugas dan wewenang memberikan konsultasi perlindungan konsumen antara lain mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban baik bagi konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen maupun bagi pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen, bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen, pelaksanaan perundang-undangan serta hal-hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Dalam proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak diperlukan persetujuan kedua belah pihak untuk memilih Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai forum penyelesaian sengketa. Hal ini penting untuk penyelesaian sengketa konsumen yang mengandung muatan bisnis global. Dari sisi pelaku usaha tertentu tidak perlu khawatir akan pencemaran (*brand image*) productnya yang dilaporkan oleh konsumen. Dari sisi konsumen juga terbantu dengan memiliki daya tawar (*bargaining position*) yang lebih tinggi dibandingkan saat harus melakukan negosiasi mengenai kesepakatan penyelesaian.

Meskipun didalam aturan undang-undang konsumen yang diberikan hak untuk mengadu, bukan berarti hak pelaku usaha diabaikan dalam penyelesaian

melaui BPSK. Undang-undang Nomor. 8 tahun 1999 memberi jaminan perlindungan hak terhadap konsumen dan pelaku usaha yang ditegakkan melalui BPSK sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa (ADR).

Kedudukan BPSK adalah sebagai lembaga negara independen atau lembaga negara komplementer dengan tugas dan wewenang yang atribut untuk melakukan penegakan hukum perlindungan konsumen. BPSK merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan. Oleh karenanya kekuatan BPSK bersifat final dan mengikat.

2. Prosedur Konsumen untuk Mengajukan Gugatan dalam Sengketa Konsumen

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Dana, SH (2017: 20 Februari) mengatakan Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (2) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak

memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Adapun hasil wawancara dengan wakil ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen H.M Dharma Bakti Nasution , SE, SH, MH mengatakan dengan menyelesaikan masalah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui dengan tiga (3) cara yaitu:

1. Arbitrase
2. Mediasi
3. Konsiliasi

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 (52) huruf a yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

1. Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu bentuk adjuikasi privat. Di dalam Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah bentuk alternati paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum beriligasi. Dengan proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Berdasarkan pengertian ini, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase. Perjanjian arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undang diatas adalah suatu kesepakatan yang tercantum dalam satu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase juga cenderung lebih informal dan lebih sederhana, dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan serta tidak sering mengalami penundaan.

Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain:

- a) Dijamin kerahasiannya sengketa para pihak
- b) Dapat dihindari yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif

- c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenai masalah yang disengketakan jujur dan adil
- d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase
- e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

2. Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi jika

pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkrit dari mediator.

Penyelesaian sengketa dengan mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenal bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi apabila dianggap perlu. Seperti halnya dalam konsiliasi dalam proses mediasi ini, atas permintaan para pihak mediator dapat diminta diperlihatkan alat bukti surat dan atau dokumen lain. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut.

3. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.

Dalam praktik istilah mediasi dan konsiliasi hanyalah sebagai dipertukarkan, seperti juga medaitor, tugas konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat dikemukakan solusi oleh para pihak sendiri.

Konsiliator hanyalah melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Bagaimanapun juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsensus antara pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif.

Konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan dapat mediasi tidak memuat saksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif (Pasal 37 ayat 95).

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat berupa:

- a. Perdamaian
- b. Gugatan ditolak atau
- c. Gugatan dikabulkan

Berdasarkan dalam memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setelah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan, selambat-lambatnya dalam 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Apabila konsumen dan pelaku usaha menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan.

Pasal 4 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi. Pasal 56 ayat (2) UUPK menyatakan para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penulis dengan wakil ketua Badan Penyelesaian sengketa Konsumen Kota Medan menjelaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan sanksi atau hukuman yaitu menghukum ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan pasal (19) UUPK oleh pelaku usaha.

Pasal (19) Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 yang berisi:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen adalah salah satu masalah yang cukup mendasar dalam konstelasi pembangunan nasional di sebuah negara termasuk Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan adanya perlindungan terhadap konsumen dalam Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 dalam pasal 2 konsumen mendapatkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen ini adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk makanan yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha.
2. Pasal 19 ayat (1) Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (2) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen.

B. Saran

1. Konsumen sebaiknya berhati-hati dalam melakukan transaksi serta menjadi konsumen yang cerdas, dan apabila merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK.
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen harus sesuai dengan apa yang telah diatur didalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 apabila pelaku usaha terbukti melakukan kecurangan harus diberikan sanksi sesuai dengan Undang-undang.