

**KEDUDUKAN DAN PERANAN AHLI
DALAM PROSES PEMBUKTIAN PERBUATAN MELAWAN
HUKUM PADA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DI PENGADILAN (STUDI KASUS PUTUSAN NO.
557/Pdt.G/2001/PN. Jak. Sel)**

SKRIPSI

**ERYDA LISTYANINGRUM
0606079414**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM REGULER
DEPOK
JANUARI 2010**

**KEDUDUKAN DAN PERANAN AHLI
DALAM PROSES PEMBUKTIAN PERBUATAN MELAWAN
HUKUM PADA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DI PENGADILAN (STUDI KASUS PUTUSAN NO.
557/Pdt.G/2001/PN. Jak. Sel)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Indonesia

**ERYDA LISTYANINGRUM
0606079414**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM ACARA
KEKHUSUSAN III
DEPOK
2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : ERYDA LISTYANINGRUM

NPM : 0606079414

Tanda Tangan :

Tanggal : 06 Januari 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Eryda Listyaningrum
NPM : 0606079414
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Kedudukan dan Peranan Ahli Dalam Proses Pembuktian
Perbuatan Melawan Hukum Pada Penyelesaian Sengketa
Konsumen di Pengadilan (Studi Kasus Putusan No.
577/Pdt.G/2001/PN. Jak.Sel)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjan Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Retno Moerniati, S.H., M.H. ()

Pembimbing : Sonyendah Retnaningsih, S.H., M.H. ()

Penguji : Chudry Sitompul, S.H., M.H. ()

Penguji : Sri Laksmi A, S.H., M.H. ()

Penguji : Dr. Yoni Agus Setyono, S.H., M.H. ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 06 Januari 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan ke kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah dan segala karuniaNya kepada Penulis selama ini. Begitu banyak nikmat yang telah Engkau berikan kepada Hambamu ini ya Allah. Engkau telah memudahkan hamba dalam melakukan semua hal hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Tidak lupa Penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tuaku yang tercinta...Terima kasih yang sangat tulus kepada Kedua Orang Tuaku yang tercinta, yang telah merawat dan membesarkan Penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta selalu memberikan semangat dan doa bagi Penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Terima kasih terima kasih untuk semua yang telah diberikan kepada Penulis selama ini...
2. Kakak-kakakku tersayang yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis dalam segala hal baik materiil ataupun imateriil,,terimakasih atas semua bantuan dan maaf selalu merepotkan kalian. Semoga kita sukses selalu dan semoga tercapai apa yang selama ini kita cita-citakan..
3. Kepala Jurusan Program Kekhusuan Praktisi Hukum (PK III) Fakultas Hukum Universitas Indonesia yaitu Bapak Chudry Sitompul, S.H., M.H., terima kasih telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis sampai terselesaikannya tugas akhir ini..
4. Ibu Retno Moerniati, S.H., M.H., selaku Pembimbing I, terima kasih yang tak terhingga Penulis sampaikan, yang sangat membantu Penulis memperoleh bimbingan materi, telah meluangkan waktu dan tenaga bagi Penulis untuk berkonsultasi demi terselesaikannya tugas akhir ini. Terima kasih Ibu,,,
5. Ibu Sonyendah Retnaningsih, S.H., M.H., selaku Pembimbing II, Penulis sampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya atas semua bimbingan, waktu, dan tenaga yang telah Ibu berikan kepada Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih Ibu telah sabar membimbing Penulis selama ini,,,

6. Ibu Ana Rusmanawaty, S.H., LL.M., selaku Pembimbing Akademik, Penulis mengucapkan terima kasih Ibu yang telah banyak Penulis reportkan dengan segala permintaan Penulis untuk menyetujui isian rencana studi,,,maaf Ibu banyak merepotkan dan terima kasih telah memberikan bimbingannya selama Penulis berada di Fakultas Hukum Universitas Indonesia ini....
7. Keluarga besar yang ada di Nganjuk terima kasih atas doa, motifasi, semangat, dan semua yang telah diberikan bagi Penulis selama ini..akhirnya Penulis dapat mewujudkan apa yang selama ini menjadi harapan semuanya,,,terima kasih semuanya,,
8. Keluarga yang ada di Madura terima kasih atas bantuan-bantuannya selama ini kepada Penulis....Buat Rizky, Puput, Eta, Rizal, Radit, Yuda, dan Rico yang rajin belajar yah,, tetap jadi anak yang manis yah dan berbakti kepada orang tua hehehe
9. Bapak Yoni Agus Setyono, S.H, M.H., terima kasih Penulis ucapkan atas semua bantuan dan semua pengetahuannya yang telah diberikan kepada Penulis demi terselesaikannya tugas akhir ini,,,
10. Mba Febby, Bang Toni, Bang Ulung, Mba Titi yang telah memberikan banyak pengetahuan dan ilmu-ilmu kepada Penulis selama Penulis belajar di LKBH,,,terima kasih atas semua bantuannya...
11. Terima kasih kepada Mba Iis yang telah banyak Penulis reportkan dan telah banyak membantu Penulis untuk mendapatkan data-data hingga akhirnya tugas akhir ini dapat selesai...
12. Untuk Sahabat-sahabat Penulis yang selama kuliah di Fakultas Hukum Unibersitas Indonesia,,,Ika, Ita, Icha, Retno terimakasih atas bantuannya dalam mencari data-data yang Penulis butuhkan dan telah menemani Penulis dalam mencari data-data terus Semangat dan Terus Berjuang!!!
13. Untuk Sahabat-Sahabatku yang selama ini telah banyak memberikan dukungan, semangat, dan doanya kepada Penulis,,,terima kasih yah Gladys, Rezma, dan Endah....terimakasih atas semangat dan motifasi2nya yang telah diberikan... Lanjutkan misi kita jangan menyerah,,,

14. Bang Mario, Mba Astrid, Mas Meddy, dan Mas Aji terima kasih telah menularkan ilmu-ilmu kepada Penulis selama ini,, terima kasih semuanya....
15. Kepada seluruh staff dan karyawan di bagian Biro Pendidikan Fakultas Hukum Univeristas Indonesia dan perpustakaan,,Pak Arif, Pak Wahyu, Pak Indra terima kasih atas semua bantuan dan kesediaannya menjelaskan segala yang Penulis butuhkan serta telah banyak Penulis reportkan dengan berbagai macam surat-surat,,terima kasih semuanya...
16. Kepada Hendra Soenardi dan Rekan terima kasih telah memberikan bantuan finansial selama Penulis menyelesaikan study di FHUI...Mba Abi dan Mba Rissa terimakasih banyak atas semua masukan, bantuan, dan arahan selama Penulis menyelesaikan tugas akhir ini,,,
17. Mba Yuk, Om Antok, dan Neysa Terima kasih yah untuk semua bantuan yang telah diberikan kepada Penulis,,Neysa makasi yah udah menemani Penulis selama ini dan cukup menghibur tatkala Penulis merasa bosan dengan segala rutinitas.....
18. Wildan, Roberta, Wahyudi, Nafiza, Adi, Luqman, Gigih, terima kasih atas dukungan,,,semangat dan terus berjuang!!!!
19. Bu Kus, Mba Yanti, Mba Eli, Pak Dedy terimakasih buat makan siang dan cerita-ceritanya hehehe
20. Untuk teman-teman Penulis selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Indonesia,,Assha, Dyah, Noni, Juju, Mira, Micha, Bahtera, Nandes, Riki, Devy, dan semua yang tidak tersebut...Terus Berjuang, Semangat!!!....
21. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada Penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu,,terima kasih semuanya...

Depok, 06 Januari 2010

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eryda Listyaningrum
NPM : 0606079414
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan (PK) : III (Hukum Acara)
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Kedudukan dan Peranan Ahli Dalam Proses Pembuktian Perbuatan
Melawan Hukum Pada Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan
(Studi Kasus Putusan No. 577/Pdt.G/2001/PN. Jak.Sel)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 06 Januari 2010

Yang Menyatakan

(Eryda Listyaningrum)

ABSTRAK

Nama : Eryda Listyaningrum
Program Studi : Hukum Acara
Judul : Kedudukan dan Peranan Ahli Dalam Proses Pembuktian Perbuatan Melawan Hukum Pada Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan (Studi Kasus Putusan No. 577/Pdt.G/2001/PN. Jak.Sel)

Aneka barang dan/atau jasa ditawarkan dengan hubungan timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Hubungan ini tidak selamanya berjalan lancar, adakalanya antara konsumen dan pelaku usaha terjadi sengketa. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui 2 (dua) alternatif penyelesaian sengketa yaitu melalui proses di dalam pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan khususnya perkara perdata, dapat dilakukan atas dasar gugatan perbuatan melawan hukum dan gugatan wanprestasi. Hukum acara yang berlaku dalam pemeriksaan sengketa konsumen di pengadilan pada perkara perdata berlaku Hukum Acara Perdata pada umumnya, termasuk dalam hal pembuktian. Pembuktian selalu berkaitan dengan dengan alat-alat bukti yang digunakan dipersidangan. Alat-alat bukti dalam perkara perdata terdapat dalam Pasal 164 HIR yaitu bukti dengan surat, bukti dengan saksi, persangkaan-persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar sidang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdapat alat bukti yang berbeda dari ketentuan Hukum Acara Perdata. Alat bukti pada penyelesaian sengketa konsumen di BPSK terdapat dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, surat dan/atau dokumen, dan bukti-bukti lain yang mendukung. Selain alat bukti tersebut di atas, seringkali di persidangan dihadirkan ahli untuk didengar keterangannya. Dalam sengketa konsumen, keterangan ahli membantu memberikan penjelasan kepada hakim atas perbuatan pelaku usaha yang dinilai perbuatan tersebut sulit diketahui umum. Mengingat keterangan ahli bukanlah sebagai alat bukti, segala keputusan tergantung kepada hakim untuk mempertimbangkan keterangan tersebut ataukah tidak. Namun, karena pada dasarnya keterangan ahli sangat berperan dalam proses pembuktian sengketa konsumen diharapkan hakim lebih bijak dalam menimbang keterangan ahli. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian yuridis normatif.

Kata kunci: sengketa konsumen, perbuatan melawan hukum, ahli, keterangan ahli.

ABSTRACT

Name : Eryda Listyaningrum
Study program : Procedural Law
Title : Status and Role of Expert in Actions Against The Law In
Consumer Dispute Resolution in Court (Case Study
Decision No. 577/Pdt.G/2001/PN. Jak.Sel)

Various goods and / or services offered by the mutual relations between business and consumers. This relationship does not always go smoothly, sometimes between the consumer and business disputes occur. Consumer disputes are disputes between the consumer business is demanding compensation for the damage, pollution and / or who suffer losses due to consumption of goods and / or utilize services. Consumer dispute resolution efforts can be pursued through 2 (two) alternative dispute resolution is through the process in court and outside court. Settlement of consumer disputes in the courts, especially civil cases, can be done on the basis of the law of tort actions and lawsuits against defaults. Procedural law applicable in the examination of consumer disputes in court on civil matters Civil Code applicable law in general, including in terms of proof. The proof is always in relation to the evidence used in a court. Evidence in civil cases is found in Article 164 HIR with a letter of evidence, evidence by witnesses, conjecture, suspicion, recognition, and the oath. For the settlement of consumer disputes out of court through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK), there is evidence that different from the provisions of Civil Code Law. The evidence on the settlement of consumer disputes in BPSK contained in the Decree of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number: 350/MPP/Kep/12/2001 the goods and / or services, statements of the parties, witnesses and / or expert witness, a letter and / or documents and other evidence that supports. Besides the evidence mentioned above, often in the trial were presented expert testimony to be heard. In consumer disputes, expert help to explain to the judge for what is considered business works hard to identify the general. Given the expert is not as evidence, all depends on the judge's decision to consider such information or not. However, because the expert is basically a very important role in consumer dispute verification process is expected to judge more wisely in weighing expert. Research methods used in the writing of this thesis is a normative juridical research methods.

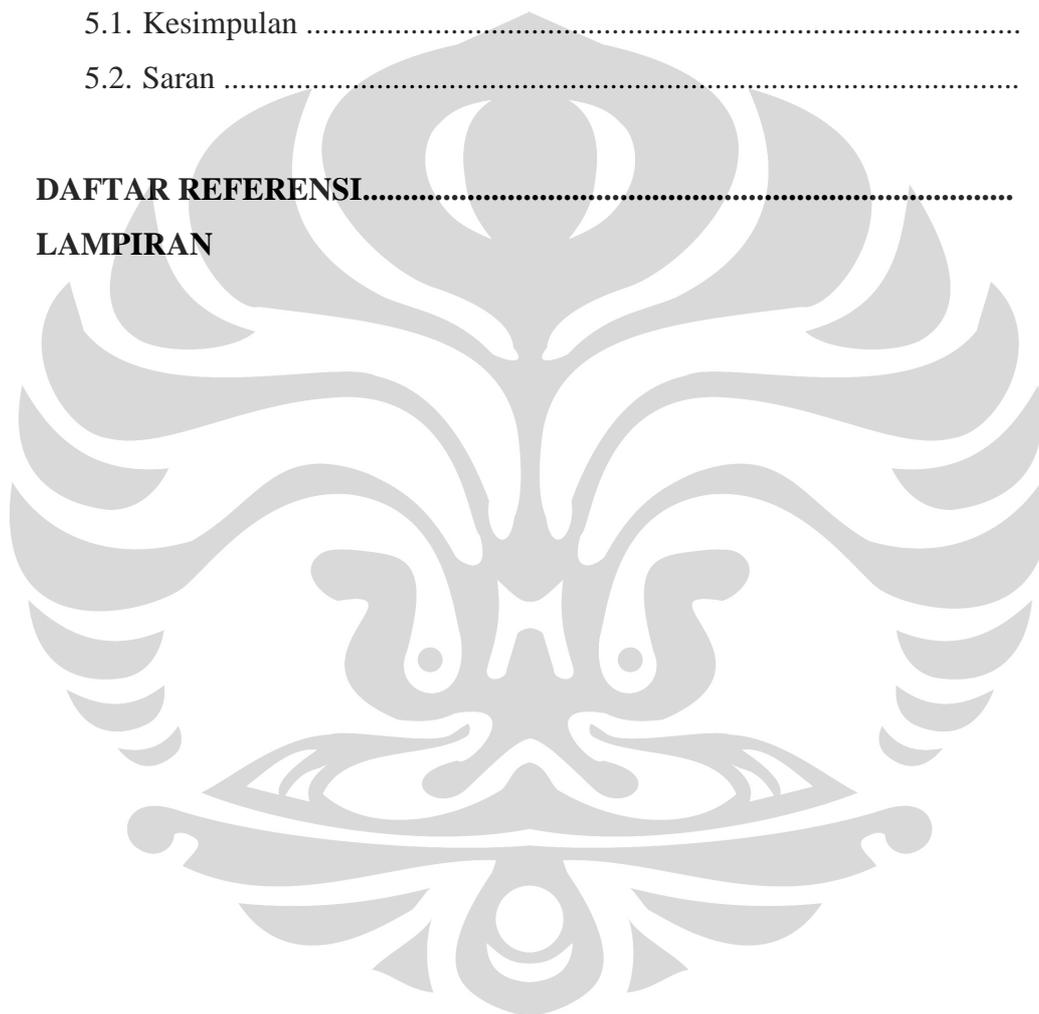
Keywords: consumer disputes, act against the law, experts, information experts.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pokok Permasalahan.....	8
1.3. Tujuan Penulisan.....	9
1.4. Kerangka Konseptual.....	9
1.5. Metode Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	13
2. PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM SENGKETA KONSUMEN.....	15
2.1. Tinjauan Singkat Hukum Perlindungan Konsumen	15
2.1.1. Hukum Perlindungan Konsumen Dan Aspek Hukum.....	15
2.1.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
2.1.3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
2.1.4. Perbuatan Pelaku Usaha Yang Dilarang.....	26
2.1.5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	31
2.1.6. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	34

2.2. Perbuatan Melawan Hukum Dalam Hukum Perdata Di Indonesia.....	39
2.2.1. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum.....	39
2.2.2. Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum.....	41
2.2.3. Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi.	45
3. KEDUDUKAN DAN PERANAN AHLI DALAM PROSES PEMBUKTIAN DI DALAM PERSIDANGAN PERKARA PERDATA.....	49
3.1. Pembuktian Dalam Hukum Acara Perdata.....	49
3.1.1. Pengertian Pembuktian.....	49
3.1.2. Beban Pembuktian.....	53
3.1.3. Macam-Macam Alat Bukti.....	56
3.2. Pembuktian Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	63
3.2.1. Beban Pembuktian.....	63
3.2.2. Macam-Macam Alat Bukti.....	66
3.3. Pengertian Ahli dan Keterangan Ahli.....	70
3.3.1. Pengertian Ahli.....	70
3.3.2. Pengertian Keterangan Ahli.....	71
3.3.3. Perbedaan Keterangan Saksi dan Keterangan Ahli Dalam Hukum Acara Perdata.....	72
3.4. Kedudukan Dan Peranan Ahli Dalam Hukum Acara Perdata Di Indonesia.....	74
3.4.1. Pengangkatan Ahli Dalam Hukum Acara Perdata.....	74
3.4.2. Syarat-syarat Ahli.....	76
3.4.3. Kedudukan dan Peranan Ahli Dalam Proses Persidangan Perkara Perdata Di Pengadilan.....	78
3.5. Kedudukan Dan Peranan Ahli Dalam Pembuktian Pada Sengketa Konsumen.....	79
3.5.1. Kedudukan Konsumen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	79
3.5.2. Pembuktian Oleh Ahli Dalam Sengketa Konsumen.....	81

4. ANALISIS KASUS (STUDI KASUS PUTUSAN NO. 557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel).....	84
4.1. Kasus Posisi.....	84
4.2. Analisis Kasus.....	91
5. PENUTUP	109
5.1. Kesimpulan	109
5.2. Saran	111
DAFTAR REFERENSI.....	113
LAMPIRAN	



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman, kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin kompleks. Perkembangan teknologi dan informasi merupakan salah satu hal yang mendorong berubahnya kebutuhan hidup manusia dalam berkomunikasi. Semula manusia hanya berkomunikasi secara langsung atau satu arah, kemudian berkembang menjadi komunikasi yang tidak langsung seperti melalui surat, telegraph, fax, dan yang sekarang mempermudah manusia dalam berkomunikasi adalah melalui telepon seluler. Telepon seluler atau yang akrab disebut sebagai telepon genggam (HP) merupakan perkembangan baru dibidang teknologi dan informasi. Telepon genggam (HP) ini semakin banyak dipergunakan orang di seluruh dunia¹ demi mempermudah proses komunikasi. Selain dapat digunakan untuk menelepon, telepon genggam juga dapat digunakan untuk mengirim dan menerima pesan, memainkan musik, radio, video, dan lain sebagainya.

Untuk menggunakan telepon genggam, pemilik telepon genggam harus menggunakan jasa penyedia jasa telekomunikasi. Dewasa ini telah menjamur penyedia jasa yang melayani pemilik telepon genggam agar telepon genggam tersebut dapat digunakan. Penyedia jasa merupakan perusahaan yang mengatur lalu lintas komunikasi melalui telepon genggam termasuk menentukan berapa tarif yang harus dibayar oleh pemilik telepon genggam ketika memanfaatkan jasa tersebut. Pemilik telepon genggam yang memanfaatkan jasa tersebut, disebut sebagai konsumen. Konsumen dalam pengertian ini adalah orang-orang yang memanfaatkan jasa dari penyedia jasa telekomunikasi.

¹ “Telepon Genggam, Berbahaya atau Menyelamatkan?”, < http://www.x-phones.com/www/art_detail.php?id=203>, diakses tanggal 09 Agustus 2009, pukul 14.00 WIB.

Dalam perspektif Hukum Perlindungan Konsumen khususnya yang disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, penyedia jasa di dalam undang-undang tersebut termasuk sebagai pelaku usaha. Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa:²

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penyedia jasa telekomunikasi pada dasarnya melakukan kegiatan di bidang ekonomi, yaitu dengan memperoleh uang dan ataupun keuntungan dari kegiatan usahanya tersebut. Sebaliknya pengertian konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 terdapat dalam Pasal 1 angka 2 dan yang dimaksud dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini adalah konsumen akhir seperti tertuang pada penjelasan pasalnya.³

Hubungan antara pelaku usaha, yang dalam hal ini adalah penyedia jasa, dan konsumen merupakan salah satu bentuk hubungan hukum. Hubungan hukum ini merupakan hubungan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen, yang masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Apabila masing-masing pihak yakni konsumen dan pelaku usaha telah memenuhi hak dan kewajibannya, tentunya tidak akan muncul permasalahan. Permasalahan muncul ketika salah satu pihak atau kedua belah pihak tidak melaksanakan apa yang menjadi hak dan kewajibannya, dan inilah yang disebut sebagai sengketa atau perselisihan⁴, yang dalam hal ini disebut sebagai sengketa konsumen.

² Indonesia (a), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, Pasal 1 angka 3.

³ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

⁴ Wahyono Darmabrata, *Hukum Perdata: Pembahasan Mengenai Asas-asas Hukum Perdata*, (Jakarta: Gitana Jaya, 2004), hal.3.

Sengketa konsumen merupakan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁵ Perselisihan atau sengketa konsumen inilah yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu pada Pasal 45 sampai dengan Pasal 58. Terdapat kekhasan dalam sengketa konsumen dibandingkan dengan sengketa pada umumnya. Di dalam sengketa konsumen yang menjadi objek sengketa haruslah barang dan/atau jasa. Barang dan/atau jasa yang dijadikan objek sengketa dibatasi yaitu barang dan/atau jasa yang hanya menyangkut produk konsumen, yang digunakan untuk keperluan memenuhi kebutuhan konsumen pribadi, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial.⁶

Dengan demikian, jelas ketika terjadi perselisihan atau sengketa konsumen yang pertama kali diperhatikan adalah mengenai objek sengketa yaitu barang dan/atau jasa. Kemudian, untuk melihat bentuk penyelesaian sengketa konsumen kembali merujuk pada pasal-pasal yang telah disebutkan di atas yaitu berdasarkan Pasal 45 sampai dengan Pasal 58 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat 2 (dua) bentuk penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh oleh para pihak berdasarkan undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Kedua bentuk penyelesaian tersebut adalah penyelesaian di luar pengadilan dan di dalam pengadilan.

Menurut A.Z Nasution, menuturkan bahwa pada dasarnya setiap sengketa konsumen dapat diselesaikan setidaknya-tidaknya melalui 2 (dua) cara penyelesaian. Kedua penyelesaian itu terdiri dari penyelesaian sengketa secara damai dan

⁵ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 1 angka 8. Selengkapnya berbunyi “Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

⁶ A. Z. Nasution (a), *Tinjauan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Makalah disampaikan pada workshop Dir. Perlindungan Konsumen, Dit. Perdagangan/Departemen Perindustrian* (Jakarta: 4 Oktober 1999), hal.178.

penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang.⁷ Setiap bentuk penyelesaian sengketa konsumen memiliki kelemahan dan kekuatan sendiri-sendiri. Penyelesaian sengketa secara damai membutuhkan kemauan, keahlian, dan kemampuan untuk berkomunikasi dan berunding dengan baik agar tercapai kesepakatan dengan damai. Sebaliknya penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga atau instansi yang berwenang misalnya pengadilan negeri membutuhkan pengetahuan dan cara-cara atau aturan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan.⁸

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan dan di dalam pengadilan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun pada kenyataannya, konsumen cenderung menyelesaikan permasalahannya melalui lembaga pengadilan. Hal ini disebabkan karena: pertama, adalah kendala kelembagaan; kedua, mengenai kendala pendanaan; ketiga, yaitu kendala sumber daya manusia di BPSK; keempat, adalah kendala dalam peraturan; kelima, adalah kendala pembinaan dan pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggungjawab; keenam, adalah kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum konsumen; ketujuh, adalah kendala kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen, dan yang terakhir adalah karena kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.⁹ Selain itu, sikap konsumen yang enggan berperkara dengan pelaku usaha dan kedudukan konsumen yang lemah termasuk faktor yang mempengaruhi penyelesaian sengketa konsumen.

⁷ A. Z. Nasution (b), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hal. 232.

⁸ *Ibid.*, hal.232

⁹ "Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen", <<http://www.hukumonline.com/detaiL.asp?id=20221&cl=Berita>>, diakses tanggal 24 Agustus 2009, pukul 15.00 WIB.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, konsumen cenderung menyelesaikan sengketa di lembaga pengadilan dan ketika sengketa tersebut dibawa sampai ke pengadilan negeri para pihak harus mengetahui proses beracara di pengadilan. Kalau pun para pihak tidak mengetahui mengenai proses beracara di depan persidangan, maka mereka dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang mengerti dan berwenang beracara di depan persidangan. Apabila sengketa konsumen diselesaikan melalui persidangan, untuk menuntut haknya para konsumen dapat mengajukan gugatan.

Gugatan merupakan suatu tuntutan hak yang didalamnya terdapat seseorang atau lebih yang merasa bahwa haknya atau hak mereka telah dilanggar, akan tetapi orang yang dirasa melanggar haknya atau hak mereka tidak mau secara sukarela melakukan sesuatu yang diminta tersebut.¹⁰ Gugatan dalam Hukum Acara Perdata biasanya didasarkan pada alasan perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Gugatan perbuatan melawan hukum dilakukan oleh konsumen jika sebelumnya tidak terdapat perjanjian terlebih dahulu antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen mengajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum karena merasa dirugikan atas perbuatan pelaku usaha yang bertentangan baik dengan hukum maupun norma yang berlaku. Sebaliknya gugatan wanprestasi dilakukan apabila telah terlebih dahulu terdapat perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Di dalam proses inilah hakim berperan untuk memberikan putusan mengenai siapa yang benar dan yang salah.

Proses beracara di pengadilan pada sengketa konsumen menggunakan Hukum Acara Perdata yang tentunya akan melalui tahap pembuktian terlebih dahulu sebelum hakim memutuskan siapa yang benar dan yang salah. Kebenaran suatu peristiwa hanya dapat diperoleh melalui proses pembuktian ini dan untuk dapat menjatuhkan putusan yang adil, maka hakim harus mengenal peristiwanya yang telah dibuktikan kebenarannya.¹¹ Proses pembuktian ini sangat berkaitan dengan beban pembuktian dan alat bukti. Akan sangat berbeda ketika meninjau pembuktian dalam penyelesaian sengketa perdata yang secara umum dengan

¹⁰ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2005), hal.10.

¹¹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia Edisi Ketujuh*, (Yogyakarta: Liberty, 2006), hal.132.

sengketa konsumen, baik dari segi beban pembuktian maupun dalam hal adanya alat-alat bukti yang dipergunakan dalam persidangan. Misalnya saja dalam hal beban pembuktian sengketa konsumen yang menerapkan beban pembuktian terbalik yaitu pelaku usaha diwajibkan membuktikan kesalahan yang telah didalilkan konsumen, sebaliknya dalam sengketa perdata secara umum bukanlah pembuktian terbalik yang berlaku. Demikian halnya dengan alat-alat bukti yang digunakan pada penyelesaian sengketa konsumen di dalam dan di luar pengadilan dengan sengketa perdata pada umumnya akan terdapat perbedaan.

Dalam Hukum Acara Perdata, alat bukti yang digunakan pada proses pembuktian berdasarkan Pasal 164 HIR yaitu bukti dengan surat, bukti dengan saksi, persangkaan-persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Sebaliknya ketika sengketa konsumen masuk ke dalam penyelesaian di luar persidangan yaitu melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), alat bukti yang digunakan adalah barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, surat dan/atau dokumen, dan bukti-bukti lain yang mendukung sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat perbedaan terhadap alat bukti yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Perbedaan yang cukup mencolok mengenai alat bukti yang digunakan pada penyelesaian sengketa konsumen di dalam pengadilan dan di luar pengadilan melalui BPSK salah satunya adalah mengenai ahli dan keterangan ahli. Keterangan ahli tidak termasuk dalam alat bukti yang disebutkan pada Pasal 164 HIR dalam Hukum Acara Perdata.

Keterangan ahli hanya digunakan sebagai keterangan yang menjelaskan suatu hal atau peristiwa pada saat hakim menetapkan mendengar keterangan ahli.¹² Untuk mengajukan seseorang menjadi ahli, tidak semua orang dapat duduk dipersidangan memberikan keterangan dan disebut sebagai ahli. Pada dasarnya para pihak yang berpekara, yang dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha, dapat meminta diajukannya ahli di depan persidangan dan hakim karena jabatannya

¹² *Ibid.*, hal. 195.

mendengar keterangan ahli tersebut.¹³ Seorang ahli yang akan diajukan di depan persidangan biasanya harus memenuhi beberapa persyaratan-persyaratan tertentu. Pengaturan keterangan ahli atau ahli ini terdapat dalam Pasal 154 HIR. Tidak disebutkannya ahli sebagai salah satu alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan mengakibatkan bahwa hakim tidak benar-benar terikat pada keterangan ahli yang telah diberikan tersebut. Padahal apabila dilihat dalam beberapa kasus yang cukup rumit, keterangan ahli berperan penting dalam memberikan penjelasan mengenai kasus tersebut.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, keterangan ahli bukanlah termasuk alat bukti dalam Hukum Acara Perdata pada penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, sehingga hakim tidak terikat dengan keterangan ahli. Namun, keterangan ahli pada penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga di luar sidang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu alat bukti. Perbedaan ini membawa konsekuensi hukum yang berbeda bagi hakim yaitu hakim akan terikat pada keterangan ahli jika keterangan ahli merupakan alat bukti dan begitu juga sebaliknya, padahal keterangan ahli sangat penting pada penyelesaian sengketa konsumen. Dengan perbedaan ini menarik kiranya untuk dibahas dalam penelitian ini mengenai kedudukan dan peranan ahli dalam penyelesaian sengketa konsumen karena peranannya yang penting dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Misalnya saja dalam sengketa konsumen, keterangan ahli dapat dikatakan memiliki peranan yang penting dalam menentukan apakah perbuatan pelaku usaha benar atau salah. Hal ini disebabkan karena kedudukan dan posisi konsumen adalah pihak yang lemah dibanding pelaku usaha. Artinya sebagian besar konsumen tidak mengetahui bagaimana proses dan prosedur yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa tersebut. Terlebih lagi kesadaran konsumen untuk melindungi diri dari perbuatan curang pelaku usaha masih tergolong cukup rendah. Jika dikaitkan dengan tingkat pendidikan, konsumen di Indonesia kurang memiliki pengetahuan seputar haknya dalam bidang perlindungan konsumen, hingga pada akhirnya diterbitkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

¹³ Lilik Mulyadi, *Hukum Acara Perdata Menurut Teori dan Praktek Peradilan Indonesia*, (Jakarta: Djambatan, 1999), hal 189.

Meskipun keterangan ahli memiliki peranan yang penting dalam membuktikan perbuatan pelaku usaha karena konsumen tidak cukup memiliki pengetahuan tentang perbuatan tersebut, namun segala keputusan untuk mempertimbangkan keterangan ahli atau tidak tergantung kepada majelis hakim yang memeriksa perkara. Dalam praktik peradilan, pengajuan keterangan ahli baik mengenai orangnya maupun mengenai jumlah serta penilaian atas keterangan para ahli tergantung kebijaksanaan dalam tingkat *judex facti*.¹⁴ Dengan demikian, semua keputusan tentang diajukannya ahli atau tidak tergantung kepada hakim dan tergantung hakim pula apakah akan mempertimbangkan keterangan ahli dalam putusannya atau tidak.

Sebagai contoh adalah kasus sengketa konsumen antara PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) dengan para konsumennya mengenai penyediaan jasa telekomunikasi yang merugikan para konsumen. Pada kasus ini dapat dikatakan konsumen berada posisi lemah karena selain objek sengketanya berupa jasa telekomunikasi yang sulit untuk dilihat karena sifatnya adalah elektronik, juga dikarenakan konsumen tidak mengetahui bagaimana proses penyediaan layanan jasa telekomunikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan keterangan dari ahli yang dapat menjelaskan mengenai penyediaan jasa telekomunikasi dan proses elektroniknya. Namun, pada kenyataannya keterangan ahli yang sedemikian pentingnya kurang dipertimbangkan hakim dalam menjatuhkan putusan. Berdasarkan uraian sebelumnya, perlu kiranya dibahas kedudukan dan peranan ahli dalam proses persidangan acara perdata.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut diatas, terdapat 3 (tiga) pokok permasalahan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia ?
2. Bagaimana pembuktian perbuatan melawan hukum dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan ?

¹⁴ *Ibid*, hal 193.

3. Bagaimanakah kedudukan dan peranan ahli dalam proses pembuktian pada penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan (Studi Kasus Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini terdiri dari tujuan penelitian secara umum dan tujuan khusus, adapun tujuan tersebut yaitu:

1.3.1. Tujuan Umum

Adapun tujuan penelitian ini secara umum adalah memberikan gambaran mengenai kedudukan dan peranan ahli dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Selain itu juga memberikan masukan bagi aparat penegak hukum yaitu hakim dalam menggunakan keterangan ahli, khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di pengadilan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tentang upaya-upaya yang dapat ditempuh konsumen dalam menghadapi permasalahan atau sengketa yang berhubungan dengan Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Mengetahui tentang pembuktian perbuatan melawan hukum dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.
3. Mengetahui tentang kedudukan dan peranan ahli dalam proses pembuktian dalam persidangan penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan (Studi Kasus Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel).

1.4 Kerangka Konseptual

Sebelum membahas pokok permasalahan, perlu kiranya diberikan batasan pengertian atas beberapa masalah umum yang terkait dengan penelitian ini. Pembatasan ini bertujuan supaya terjadi persamaan persepsi dalam memahami permasalahan yang ada.

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵
2. Konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan dirinya sendiri dan tidak untuk diperjual belikan.¹⁶
3. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁷
4. Ahli adalah seseorang yang pada umumnya mempunyai keahlian tertentu yang berhubungan dengan peristiwa yang disengketakan.¹⁸
5. Keterangan Ahli adalah keterangan pihak ketiga yang objektif dan bertujuan untuk membantu hakim dalam pemeriksaan guna menambah pengetahuan hakim.¹⁹
6. Pembuktian adalah usaha para pihak yang berkepentingan untuk mengemukakan kepada hakim sebanyak mungkin hal-hal yang berkenaan dengan suatu perkara yang bertujuan agar hal-hal tersebut dapat digunakan oleh hakim sebagai bahan pertimbangan untuk memberi keputusan mengenai perkara tersebut.²⁰

¹⁵ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 1.

¹⁶ *Ibid.*, Pasal 1 angka 2. Selengkapnya berbunyi “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.”

¹⁷ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 8. Selengkapnya berbunyi “Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal 197.

¹⁹ *Ibid.*, hal 195.

²⁰ Izaak S Leihitu dan Fatimah Achmad, *Intisari Hukum Acara Perdata, Cet. I*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), hal.70

7. Perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang bertentangan dengan hukum yang membawa kerugian bagi orang lain.²¹

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Bentuk penelitian

Bentuk penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang hanya dilakukan dengan cara meneliti terhadap asas-asas baik tertulis ataupun tidak tertulis.²² Penelitian ini melihat pada asas-asas hukum yang terdapat dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta HIR, mengenai kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian perbuatan melawan hukum.

1.5.2 Tipologi penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu memberikan gambaran secara umum yang dapat ditangkap oleh panca indera atau menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala.²³ Kaitannya dengan penelitian ini, gambaran secara umum adalah mengenai bagaimana kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian perbuatan melawan hukum yang terdapat pada HIR serta undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

1.5.3 Jenis data

Penelitian ini adalah menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan wawancara mengenai kedudukan dan peranan

²¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Cet. XXV, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1992), Pasal 1365. Selengkapnya berbunyi “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

²² Sri Mamudji, *et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal 10.

²³ *Ibid.*, hal. 4.

ahli dalam pembuktian pada sengketa konsumen. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.²⁴ Data-data sekunder tersebut adalah data yang berasal dari buku-buku seperti buku-buku hukum yang berkaitan dengan kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian perbuatan melawan hukum pada sengketa konsumen dan peraturan perundang-undangan yang ada seperti UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, HIR, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta peraturan lain yang terkait dengan penelitian ini.

1.5.4 Alat pengumpul data

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah studi dokumen yaitu suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan mempergunakan *content analysis*²⁵ yang dalam penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian perbuatan melawan hukum pada penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Hal ini disebabkan karena penelitian yang berbentuk yuridis normatif dan jenis data yang digunakan adalah data sekunder sehingga digunakan studi dokumen. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan wawancara sebagai data primer.

1.5.5 Metode analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif yaitu mendalami makna dibalik realitas atau apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata. Pada metode kualitatif ini yang diteliti dan dipelajari adalah objek penelitian yang utuh.²⁶ Dalam penelitian ini apa yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dipelajari secara lebih mendalam khususnya mengenai kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian perbuatan melawan hukum pada penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan.

²⁴ *Ibid.*, hal. 6.

²⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hal. 21.

²⁶ Sri Mamudji, *et al.*, *Op.Cit.*, hal. 67.

1.5.6 Bentuk laporan penelitian

Adapun bentuk laporan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis karena metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata.²⁷ Selain itu, memberikan gambaran secara umum tentang suatu gejala dan menganalisisnya. Dalam penelitian ini yaitu gambaran secara umum dalam peraturan perundang-undangan mengenai kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian perbuatan melawan hukum pada penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan yang kemudian dianalisis dari pengaturan baik menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, HIR, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan materi pada penelitian ini, maka penulis membagi pembahasan menjadi lima bab dan bab-bab tersebut terdiri dari sub-sub bab, sehingga sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab I adalah bab mengenai Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, definisi konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Pada Bab II akan dibahas mengenai Perbuatan Melawan Hukum Dalam Sengketa Konsumen, terdiri dari tinjauan singkat Hukum Perlindungan Konsumen yang terbagi lagi dalam sub-sub bab yaitu Hukum Perlindungan Konsumen dalam aspek hukum lain, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan pelaku usaha yang dilarang, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa konsumen; dan perbuatan melawan hukum dalam hukum perdata di Indonesia yang terbagi dalam sub-sub bab yaitu pengertian perbuatan melawan hukum, unsur-unsur perbuatan melawan hukum, dan perbedaan perbuatan melawan hukum dan wanprestasi.

²⁷ Sri Mamudji, *et al.*, *Op.cit.*, hal. 67.

Bab III akan diuraikan mengenai Kedudukan Dan Peranan Ahli Dalam Proses Pembuktian Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan, yang terdiri dari sub bab pembuktian dalam Hukum Acara Perdata, pembuktian dalam Hukum Perlindungan Konsumen, pengertian ahli dan keterangan ahli, kedudukan dan peranan ahli dalam Hukum Acara Perdata di Indonesia, kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian pada sengketa konsumen. Sub bab pembuktian dalam Hukum Acara Perdata terdiri dari pengertian pembuktian, beban pembuktian, macam-macam alat bukti; sub bab pembuktian dalam Hukum Perlindungan Konsumen terdiri dari beban pembuktian, macam-macam alat bukti; sub bab pengertian ahli dan keterangan ahli terdiri dari pengertian ahli, pengertian keterangan ahli, dan perbedaaan keterangan saksi dan keterangan ahli dalam Hukum Acara Perdata; sub bab kedudukan dan peranan ahli dalam Hukum Acara Perdata di Indonesia yang terdiri dari pengaturan ahli dalam Hukum Acara Perdata, syarat-syarat ahli, kedudukan ahli dalam proses persidangan perkara perdata di pengadilan; dan yang terakhir sub bab kedudukan dan peranan ahli dalam pembuktian sengketa konsumen terdiri dari kedudukan konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen, pembuktian oleh ahli dalam sengketa konsumen.

Pada Bab IV akan dibahas mengenai Analisis Kasus yaitu studi kasus putusan No. 557/Pdt.G/2001/PN. Jak. Sel, yang terdiri dari kasus posisi dan analisis kasus.

Bab V merupakan Penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan dan saran-saran, baik refleksi atas hasil temuan penelitian maupun apa yang seharusnya dilakukan pada masa yang akan datang demi kepentingan masyarakat dan hukum.

BAB 2

PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM SENGKETA KONSUMEN

2.1 Tinjauan Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan sebuah upaya untuk memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen. Namun demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur mengenai konsumen melainkan juga mengatur kepentingan pelaku usaha karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.²⁸ Selain mengatur kepentingan konsumen dan pelaku usaha, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Hal-hal tersebut diatas akan diuraikan lebih lanjut pada sub bab berikut.

2.1.1 Hukum Perlindungan Konsumen Dan Aspek Hukum

Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen²⁹, sedangkan yang dimaksud dengan Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah dan asas-asas yang melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 1.

²⁹ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 1.

antara para pihak berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen.³⁰ Berdasarkan kedua pengertian tersebut terlihat bahwa perlindungan konsumen termasuk dalam ranah hukum dan ketika masuk dalam konsep hukum perlu dilihat letak dan hubungan hukum perlindungan konsumen dengan tata hukum di Indonesia.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan salah satu bidang dalam ilmu hukum³¹ disamping bidang ilmu hukum yang lainnya dan berkaitan dengan berbagai bidang hukum lain. Hal ini disebabkan karena sebelum diterbitkannya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Hukum Perlindungan Konsumen ditemukan tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan lain. Pada dasarnya berbagai peraturan perundang-undangan tersebut bukan ditujukan secara khusus untuk melindungi konsumen atau setidaknya bukan mengenai konsumen dan kepentingan konsumen bukanlah pertimbangan utama penerbitan peraturan tersebut, namun dicari materi yang sama yaitu tentang perlindungan terhadap konsumen. Dengan demikian, dari berbagai peraturan perundang-undangan tersebut diperlukan suatu upaya untuk menemukan hukum dan upaya ini tentunya tidak cukup mudah.³²

Dengan diterbitkannya undang-undang tentang Perlindungan Konsumen bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, karena sebelumnya telah banyak peraturan perundang-undangan yang bermateri tentang perlindungan konsumen dalam ilmu hukum yang lainnya. Bidang-bidang dalam ilmu hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen antara lain hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi negara, dan hukum internasional terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen. Dalam hubungan ini, orang menyebut tentang penggunaan instrumen hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi, dan atau hukum internasional dalam membahas masalah dan/atau hubungan konsumen. Dengan demikian, segala kaidah hukum maupun asas-asas

³⁰ Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, *Penulisan Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan Di Indonesia*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1995), hal. 38.

³¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 22.

³² *Ibid.*, hal.38

hukum pada semua bidang ilmu hukum tersebut dapat diberlakukan sepanjang berkaitan dengan hubungan hukum konsumen dan/atau masalahnya dengan penyediaan barang atau penyelenggaraan jasa.³³

Hukum Pidana misalnya, terdapat beberapa pasal dalam KUHP yang dapat diberlakukan pada perlindungan konsumen ini, antara lain sebagai berikut.³⁴

- a) Pasal 204, Pasal 205, dan Pasal 206 KUHP, mengatur mengenai perilaku seseorang yang menjual, menawarkan, menyerahkan, atau membagi-bagikan pada orang lain yang diketahuinya barang tersebut dapat membahayakan nyawa atau kesehatan tubuh orang tersebut.
- b) Pasal 258 KUHP, pasal ini berkaitan dengan alat penimbang, pengukur, penakar barang yang dengan sengaja penggunaannya dipalsukan.
- c) Pasal 382 bis KUHP, pasal ini mengatur mengenai persaingan curang pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.
- d) Pasal 383 KUHP, pasal ini langsung berkaitan dengan konsumen karena konsumen akan dirugikan dari perbuatan pelaku usaha yang dengan tipu muslihat menyerahkan barang uang lain daripada yang diminta konsumen.
- e) Pasal 386 KUHP, pasal ini mengatur mengenai pemalsuan barang makanan, obat-obatan, atau minuman yang diketahui dipalsukan kemudian dijual, ditawarkan, atau diserahkan kepada konsumen.

Ketentuan mengenai perlindungan konsumen juga dapat dijumpai dalam Hukum Perdata. Beberapa pasal dalam KUHPerdata yang melindungi kepentingan konsumen yaitu tersebar dalam Buku III, Bab V, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365. Konsumen yang merasa dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha dapat mengajukan tuntutan hak karena kerugian yang telah dideritanya tersebut melalui gugatan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Persoalan mengenai perbuatan melawan hukum akan diuraikan pada sub bab berikutnya.

³³ *Ibid.*, hal.38

³⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, diterjemahkan oleh Moeljatno, Cet. XXV, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).

Selain ketentuan dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata, Hukum Dagang juga mengatur mengenai permasalahan konsumen ini. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) memuat beberapa ketentuan yang mengatur tentang permasalahan konsumen, misalnya tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, perlindungan penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan mengenai: perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan, dan sebagainya.³⁵

Hukum Administrasi Negara juga mempunyai relevansi dengan permasalahan perlindungan konsumen. Hukum Administrasi Negara mengatur kegiatan penataan dan kendali pemerintah terhadap berbagai kegiatan kehidupan kemasyarakatan. Pelaksanaan fungsi pemerintah dalam menumbuhkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum diselenggarakan dengan menjalankan kewenangan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan yang dilakukan masyarakat.³⁶ Berikut contoh ketentuan dalam Hukum Administrasi Negara yang berkenaan dengan permasalahan perlindungan konsumen.

- a) UU Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menjadi undang-undang. Undang-undang ini bermaksud mengatur tentang barang, pembungkusan, penandaan, dan pengawasannya, sehingga barang-barang tersebut tidak akan menimbulkan kerugian terhadap kesehatan dan/atau keselamatan rakyat (konsumen) serta tidak merugikan nama baik bangsa.³⁷
- b) UU Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Berkaitan dengan perlindungan konsumen, pengemudi angkutan umum bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita penumpang, pemilik barang, dan/atau pihak ketiga apabila timbul kerugian itu karena kelalaian atau kecelakaan lalu lintas yang terjadi, sebagaimana yang tersebut pada Pasal 28. Sedangkan dalam Pasal 45 ditentukan tanggung jawab pengusaha angkutan umum jika

³⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hal. 22.

³⁶ A. Z. Nasution (b), *Op. Cit.*, hal. 124.

³⁷ *Ibid.*, hal. 125.

terjadi kecelakaan.³⁸ Selain itu, pemerintah juga berperan dalam pembinaan terhadap penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan.

- c) UU Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, mengatur pula mengenai perlindungan terhadap konsumen yang diwujudkan dengan adanya pembinaan dan pengawasan dari pemerintah terhadap semua kegiatan yang berkaitan dengan kesehatan. Pasal yang berkaitan dengan pembinaan dan pengawasan pemerintah dalam undang-undang ini adalah Pasal 73 sampai dengan Pasal 78.
- d) UU Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu undang-undang yang disebutkan dalam konsiderans undang-undang tentang Penyiaran ini. Berkaitan dengan aspek hukum administrasi dan perlindungan terhadap konsumen, maka setiap lembaga penyiaran wajib mempunyai ijin yang diterbitkan oleh negara. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 angka 14 UU Nomor 32 Tahun 2002 yang intinya menyatakan bahwa ijin penyelenggaraan penyiaran adalah hak negara yang diberikan kepada lembaga penyiaran.³⁹ Ijin ini dapat sewaktu-waktu dicabut jika lembaga penyiaran tersebut melanggar undang-undang tentang Penyiaran.
- e) UU Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun, juga mengatur mengenai perlindungan konsumen yang dilihat dari segi hukum administrasi. Dalam Pasal 20 undang-undang tentang Rumah Susun menentukan adanya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan penyelenggaraan rumah susun.⁴⁰

Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bukanlah awal dan akhir dari wujud perlindungan terhadap konsumen, karena sebelumnya telah terdapat peraturan tentang perlindungan konsumen dan sampai sekarang upaya perlindungan terhadap konsumen masih terus dilakukan. Dapat dikatakan pula bahwa Hukum Perlindungan Konsumen berada dan saling berhubungan dengan bidang ilmu hukum yang lainnya.

³⁸ *Ibid.*, hal. 137.

³⁹ Indonesia (b), *Undang-Undang Tentang Penyiaran*, UU No. 32 Tahun 2002, LN No. 139 Tahun 2002, TLN No. 4252, Pasal 1 angka 14.

⁴⁰ Indonesia (c), *Undang-Undang Tentang Rumah Susun*, UU No. 16 Tahun 1985, LN No. 75 Tahun 1985, TLN No. 3318, Pasal 20.

2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 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.⁴¹ Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini hanyalah konsumen akhir. Pada dasarnya pengertian konsumen terdiri dari 3 (tiga) golongan yaitu konsumen, konsumen antara, dan konsumen akhir. Konsumen (secara umum) diartikan sebagai setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa atau untuk diperdagangkan.⁴² Sedangkan yang dimaksud dengan konsumen akhir adalah seperti yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yang menekankan pada penggunaan barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan kembali barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan pengertian Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999, yang disebut sebagai konsumen menurut pengertian undang-undang tentang Perlindungan Konsumen hanyalah orang. Setiap orang pada dasarnya telah mempunyai hak dan kewajiban sejak dia dilahirkan sampai dia meninggal dunia, terkecuali ditentukan dengan ketentuan yang lain.⁴³ Begitu juga dengan seseorang yang berkedudukan sebagai konsumen, tentunya juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999, antara lain adalah:⁴⁴

⁴¹ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 2.

⁴² A.Z. Nasution (b), *Op. Cit.*, hal. 29.

⁴³ Tim Pengajar Hukum Indonesia, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2006), hal. 129.

⁴⁴ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 4.

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

Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dapat diperoleh konsumen jika terdapat kebebasan pada konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi. Agar dapat memilih barang dan/atau jasa yang terbaik, konsumen memerlukan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa tersebut. Apabila terdapat barang dan/atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan, konsumen mempunyai hak untuk didengar keluhan dan pendapatnya serta mendapat kompensasi atau ganti kerugian. Selain itu, konsumen berhak atas advokasi, pembinaan, dan pendidikan tentang konsumen tanpa ada diskriminasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Setiap dipenuhinya hak sebelumnya telah terdapat kewajiban yang harus dipenuhi, begitu juga halnya dengan konsumen yang memiliki sejumlah kewajiban. Disamping memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipatuhi dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Kewajiban konsumen dalam pasal tersebut antara lain:⁴⁵

⁴⁵ *Ibid.*, Pasal 4.

- 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.

Setiap konsumen dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen diwajibkan membaca dan mengikuti informasi dan prosedur penggunaan barang dan/atau jasa. Namun, dalam kenyataannya sering dijumpai konsumen yang tidak teliti sebelum membeli barang dan/atau jasa tersebut, misalnya saja mereka tidak membaca terlebih dahulu informasi tentang barang atau jasa tersebut. Memang tidak ada penjelasan dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen mengenai seberapa jauh kewajiban konsumen harus membaca informasi tentang barang dan/atau jasa dan apa sanksi jika tidak membacanya juga tidak ditentukan dalam undang-undang ini. Pada dasarnya konsumen dalam melakukan transaksi harus beritikad baik dan apabila terjadi perselisihan atau sengketa, konsumen juga wajib mengikuti upaya penyelesaian sengketa tersebut.

2.1.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Walaupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mempunyai titel tentang Perlindungan Konsumen, tidak berarti hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga lebih banyak mengatur tentang pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen sesungguhnya berfungsi untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan, dan saling membutuhkan,⁴⁶ sehingga keduanya tidak merasa dirugikan dengan terbitnya undang-undang ini. Bukan hanya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban, tetapi pelaku usaha juga memiliki hak dan

⁴⁶ A.Z. Nasution (b), *Op. Cit.*, hal. 29.

kewajiban sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999. Sebelum membahas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, ada baiknya mengetahui pengertian pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 yaitu sebagai berikut:⁴⁷

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha termasuk perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Berdasarkan definisi tersebut, pelaku usaha baik orang atau badan usaha yang menjalankan kegiatan ekonomi menurut undang-undang tentang Perlindungan Konsumen harus berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Penyebutan kata "*dan lain-lain*" pada penjelasan Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 ini dapat menimbulkan multi tafsir dan tanpa batasan, sehingga menjadi tidak jelas siapa saja yang termasuk dalam pengertian pelaku usaha.

Terlepas dari pengertian pelaku usaha, seperti yang telah diuraikan sebelumnya, pelaku usaha dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Bab III, Bagian Kedua, mengenai Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha. Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak pelaku usaha yaitu sebagai berikut.⁴⁸

⁴⁷ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 3.

⁴⁸ *Ibid.*, Pasal 6.

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

Hak-hak pelaku usaha tersebut mempunyai korelasi dan seimbang dengan hak dan kewajiban konsumen. Pelaku usaha dan konsumen sama-sama memiliki hak dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen dan hak lain yang diatur oleh peraturan perundang-undangan yang lain. Kewajiban konsumen dan hak pelaku usaha merupakan suatu keterkaitan. Di satu sisi konsumen wajib membayar barang dan/atau jasa yang telah dibelinya dan disisi yang lain pembayaran tersebut merupakan hak dari pelaku usaha. Demikian juga halnya dengan kewajiban konsumen untuk selalu beritikad baik dalam melakukan transaksi, apabila kewajiban ini tidak dilaksanakan maka timbul hak pelaku usaha mendapatkan perlindungan dari perlakuan konsumen yang beritikad tidak baik.

Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha ini tentunya juga dibebani dengan kewajiban. Terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu sebagai berikut.⁴⁹

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

⁴⁹ *Ibid.*, Pasal 7.

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha terlihat lebih banyak jika dibandingkan dengan kewajiban yang dibebankan kepada konsumen. Tentunya ini sangat wajar mengingat konsep yang ingin dicapai oleh UU Nomor 8 Tahun 1999 adalah memberikan perlindungan terhadap konsumen. Untuk melindungi konsumen, kegiatan pelaku usaha harus diatur yaitu dengan adanya kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha.

Konsumen dan pelaku usaha sama-sama memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam setiap transaksi, sehingga kedua belah pihak tidak akan ada yang merasa dirugikan. Namun, apabila dicermati dalam kehidupan sehari-hari terkadang pelaku usaha tidak melakukan sepenuhnya atau bahkan tidak melakukan sama sekali kewajiban untuk beritikad baik atau kewajiban yang lainnya. Dewasa ini masih banyak pelaku usaha yang beritikad tidak baik dan mementingkan keuntungan semata tanpa mempertimbangkan hak-hak konsumen.

Misalnya saja mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi garansi terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, pada kenyataannya pemberian garansi ini tidak dilakukan sepenuhnya. Garansi hanya diberikan atas bagian tertentu dan dengan syarat tertentu atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan, tanpa memberitahukan konsumen terlebih dahulu. Dengan demikian, pemberian garansi oleh pelaku usaha sebenarnya bukanlah garansi karena konsumen masih diwajibkan membayar sejumlah uang atas garansi tersebut. Tentunya perbuatan pelaku usaha pada contoh tersebut sangat merugikan konsumen yang telah beritikad baik. Untuk menghindari praktek pelaku usaha yang beritikad tidak baik, konsumen harus selalu waspada dengan sikap pelaku

usaha. Ada beberapa sikap waspada yang dapat dilakukan konsumen untuk menghindari perbuatan pelaku usaha yang beritikad tidak baik, antara lain.⁵⁰

1. Kritis terhadap iklan dan promosi dan jangan mudah terbujuk;
2. Teliti sebelum membeli;
3. Membiasakan berbelanja sesuai rencana;
4. Memilih barang yang bermutu dan berstandar yang memenuhi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kesehatan;
5. Membeli sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan;
6. Memperhatikan label, keterangan barang, dan masa kadaluarsa;

Dengan sikap waspada konsumen dan itikad baik dari pelaku usaha yang melaksanakan kewajibannya dapat mengurangi perselisihan yang mungkin timbul antara kedua belah pihak. Dengan demikian, hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha hendaknya dilaksanakan secara selaras, serasi, dan seimbang yang diharapkan dapat mengurangi perselisihan atau sengketa yang mungkin terjadi.

2.1.4 Perbuatan Pelaku Usaha Yang Dilarang

Pada dasarnya setiap pelaku usaha dapat dengan bebas berusaha sesuai dengan kemampuannya untuk mendapat keuntungan. Namun, kebebasan tersebut tidaklah dilakukan dengan sebebas-bebasnya karena dibatasi oleh peraturan yang ada. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha melakukan beberapa perbuatan tertentu. Beberapa perbuatan pelaku usaha yang dilarang tersebut diatur dalam Bab IV Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu Pasal 8 sampai dengan Pasal 17.

⁵⁰ “Hak dan Kewajiban Konsumen”, <<http://www.ylki.or.id/infos/view/hak-dan-kewajiban-konsumen>>, diakses tanggal 16 September 2009, pukul 15.00 WIB.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen setidak-tidaknya secara tidak langsung mengakui adanya kegiatan usaha perdagangan yang dilakukan secara individual, dalam bentuk pelelangan dengan tidak membedakan jenis atau macam barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dengan pesanan, dan dengan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu.⁵¹ Kegiatan usaha baik secara individual, pelelangan, pesanan, dan dengan harga khusus tersebut harus memperhatikan ketentuan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 dan juga pelaku usaha tidak diperbolehkan melakukan perbuatan yang dilarang dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen.

Perbuatan yang dilarang pada kegiatan usaha secara individual misalnya terdapat pada Pasal 8 sampai dengan Pasal 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:⁵²

- 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 tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

⁵¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hal. 37.

⁵² Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 8 ayat (1).

- 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 ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pada prinsipnya ketentuan Pasal 8 ayat (1) ini membagi larangan tersebut menjadi 2 (dua) yaitu larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk digunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen dan larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.⁵³

Pasal 9 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha yang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut benar-benar sesuai dengan aslinya, tidak ada cacat tersembunyi, dan mengandung janji-janji yang belum pasti.⁵⁴ Selain itu, Pasal 10 UU Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha juga dilarang membuat pernyataan yang menyesatkan konsumen. Pernyataan yang dilarang tersebut yaitu mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa; kegunaan suatu barang dan/atau jasa; kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa; tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan; dan bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.⁵⁵

⁵³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. Cit.*, hal. 39.

⁵⁴ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 9.

⁵⁵ *Ibid.*, Pasal 10.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, UU Nomor 8 Tahun 1999 juga mengakui kegiatan usaha yang dilakukan secara pelelangan. Walaupun kegiatan pelelangan ini diperbolehkan, namun pelaku usaha tetap harus mematuhi ketentuan UU Nomor 8 Tahun 1999 dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha yang menjalankan usaha dengan pelelangan dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu; barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi; tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain; tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain; tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain; menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.⁵⁶

Kegiatan usaha yang juga diakui oleh undang-undang tentang Perlindungan Konsumen adalah kegiatan usaha yang dilakukan dengan menawarkan harga khusus dalam waktu dan jumlah tertentu. Secara umum kegiatan ini sering disebut dengan promosi. Ketentuan mengenai perbuatan pelaku usaha yang dilarang ketika melakukan promosi terdapat pada Pasal 13 UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu pelaku usaha tidak boleh membuat promosi jika memang tidak bermaksud untuk melaksanakan promosi tersebut.⁵⁷

Selain kegiatan usaha yang dilakukan secara individual, pelelangan, dan promosi, undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga mengakui kegiatan usaha yang dijalankan dengan pesanan. Sama halnya dengan 3 (tiga) kegiatan usaha sebelumnya, kegiatan usaha dengan pesanan juga harus memperhatikan perlindungan terhadap konsumen. Pasal 16 UU Nomor 8 Tahun 1999 melarang pelaku usaha yang tidak menepati pesanan yang telah diperjanjikan. Ketentuan ini bertujuan melindungi konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terhadap perjanjian pemesanan barang dan/atau jasa tersebut.⁵⁸

⁵⁶ *Ibid.*, Pasal 11.

⁵⁷ *Ibid.*, Pasal 12.

⁵⁸ *Ibid.*, Pasal 16.

Selain perbuatan-perbuatan yang telah diuraikan sebelumnya, UU Nomor 8 Tahun 1999 masih mengatur beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Misalnya menawarkan barang dan/atau jasa dengan memberikan hadiah secara cuma-cuma tetapi tidak dilaksanakan, menawarkan barang dan/atau jasa dengan cara undian tetapi tidak dilaksanakan, dan menawarkan barang dengan paksaan baik psikis maupun fisik kepada konsumen.⁵⁹ Konsumen akan merasa dirugikan jika perbuatan ini tidak diatur dalam aturan hukum yang tegas. Namun, dalam kenyataannya meskipun perbuatan tersebut telah diatur masih terdapat pelaku usaha yang melakukan perbuatan terlarang tersebut.

Berbagai kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut akan berhasil dengan lebih baik jika didukung dengan adanya iklan. Iklan adalah bagian yang sangat vital dalam kegiatan ekonomi *marketing* suatu produk barang atau jasa.⁶⁰ Konsumen akan mengetahui barang dan/atau jasa yang sedang ditawarkan pelaku usaha dengan adanya iklan. Namun karena periklanan juga menyangkut konsumen, maka perlu dibuat batasannya agar tidak merugikan konsumen. Pasal 17 UU Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha periklanan untuk melindungi kepentingan konsumen. Pelaku usaha periklanan diantaranya dilarang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa; mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa; memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa; tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa; mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan; dan melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.⁶¹

⁵⁹ Indonesia (a), *Ibid.*, Pasal 13 sampai dengan Pasal 15.

⁶⁰ Santika Sari, "Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Public Relation Dan Periklanan", <http://www.waena.org/index.php?option=com_content&task=view&id=721&Itemid=9>, diakses tanggal 15 September 2009, pukul 17.00 WIB.

⁶¹ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 17.

Menurut kode etik periklanan di Indonesia, yang tertuang dalam Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia, khususnya mengenai tata krama periklanan disebutkan bahwa:⁶²

- a. iklan harus jujur, bertanggung jawab, dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku;
- b. iklan tidak boleh menyinggung perasaan dan merendahkan martabat, agama, tata susila, adat, budaya, suku, dan golongan;
- c. iklan harus dijiwai oleh asas persaingan yang sehat.

Dengan ketentuan yang bersifat internal melalui kode etik periklanan ini, merupakan upaya melindungi kepentingan konsumen. Konsumen tidak akan merasa dirugikan jika pelaku usaha menyampaikan informasi tentang barang dan/atau jasa yang ditawarkan dengan sebenar-benarnya dan bertanggungjawab melalui iklan yang jujur, serta didukung oleh persaingan yang sehat. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, hak dan kewajiban pelaku usaha selain diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 juga diatur dalam regulasi tersendiri yang dibuat oleh organisasi pelaku usaha.

2.1.5 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin kompleks, berbagai macam rupa barang dan/atau jasa ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Manusia yang juga merupakan konsumen, membutuhkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup. Aneka barang dan/atau jasa ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen sebagai sebuah hubungan timbal balik.⁶³ Konsumen membutuhkan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sebaliknya pelaku usaha juga

⁶² Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia, diterbitkan oleh Komisi Periklanan Indonesia, (Jakarta: 19 Agustus 1996).

⁶³ Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum Dan Tata Hukum, Cet. V*, (Bandung: Citra Ditya Bakti, 1989), hal.43.

membutuhkan konsumen agar barang dan/atau jasanya laku, sehingga mendapatkan keuntungan dari kegiatan usahanya. Hubungan timbal balik ini terkadang tidak berjalan mulus. Adakalanya barang dan/atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha tidak sesuai dengan informasi yang diperoleh konsumen, sehingga konsumen menderita kerugian karenanya. Keadaan semacam ini menuntut pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen tersebut. UU Nomor 8 Tahun 1999 mengakomodir tanggung jawab pelaku usaha yaitu terdapat pada Bab VI dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa:⁶⁴

- 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 pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Perumusan Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 sepintas telah memberikan angin segar kepada konsumen untuk mendapat ganti rugi jika sewaktu-waktu pelaku usaha melakukan kesalahan. Jika dicermati lebih lanjut, perumusan Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 ini justru dapat merugikan konsumen yaitu misalnya mengenai jangka waktu pemberian ganti rugi. Ganti rugi diberikan 7 (tujuh) hari setelah transaksi, lalu bagaimana jika konsumen mengalami kerugian setelah

⁶⁴ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 19.

lewat 7 (tujuh) hari. Tentunya konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi setelah lewat 7 (tujuh) hari transaksi dan hal inilah yang merugikan konsumen. Selain itu, Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 juga menyebutkan pilihan tentang bentuk ganti rugi. Pilihan tersebut diantaranya penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau perawatan kesehatan dan/atau santunan. Tetapi seharusnya konsumen yang dirugikan berhak mendapat semua bentuk ganti kerugian tersebut dan bukan memilih salah satu diantaranya.

Bab tanggung jawab pelaku usaha dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur pertanggung jawaban pelaku usaha periklanan atas iklan yang diproduksi⁶⁵, pertanggung jawaban importir sebagai pembuat barang atau sebagai penyedia jasa asing⁶⁶, dan pertanggung jawaban pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain yang diatur dalam Pasal 24 UU Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu, UU Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur mengenai pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan bertanggungjawab menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.⁶⁷ Yang terakhir diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 adalah pertanggung jawaban pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.⁶⁸ Pertanggung jawaban pelaku usaha memang penting diatur secara rinci mengingat bermacam-macamnya kedudukan pelaku usaha antara lain sebagai importir, penyedia jasa, dan lain-lain. Selain itu, pengaturan tanggung jawab pelaku usaha bukan semata-mata memojokkan pelaku usaha tetapi bertujuan untuk melindungi konsumen.

⁶⁵ *Ibid.*, Pasal 20.

⁶⁶ *Ibid.*, Pasal 21.

⁶⁷ *Ibid.*, Pasal 25.

⁶⁸ *Ibid.*, Pasal 26.

2.1.6 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada uraian sebelumnya disebutkan bahwa aneka barang dan/atau jasa ditawarkan dengan hubungan timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Hubungan ini tidak selamanya berjalan lancar, adakalanya antara konsumen dan pelaku usaha terjadi ketegangan. Ketegangan-ketegangan ini terkadang memicu perselisihan atau sengketa diantara keduanya. Sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen disebut sebagai sengketa konsumen. Kadangkala sengketa atau perselisihan ini dapat diatasi sendiri oleh konsumen dan pelaku usaha. Namun tak jarang pula sengketa atau perselisihan ini tidak dapat diselesaikan oleh keduanya sehingga diperlukan bantuan pihak lain yang dianggap dapat menyelesaikan, permasalahan tersebut. Dengan demikian, konsumen dan pelaku usaha dapat memilih bentuk penyelesaian sengketa yang akan ditempuh yaitu diselesaikan sendiri oleh kedua belah pihak atau dengan bantuan pihak lain apabila terjadi sengketa.

Sebelum membahas bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen dan pelaku usaha, akan lebih baik jika terlebih dahulu mengetahui pengertian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa antara pelaku usaha dan konsumen lazimnya disebut sebagai sengketa konsumen. Menurut A.Z Nasution dalam bukunya *Konsumen dan Hukum*, sengketa konsumen diartikan sebagai setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang atau jasa) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai produk konsumen tertentu.⁶⁹ Sedangkan menurut Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.⁷⁰ Penelitian ini menggunakan

⁶⁹ A.Z. Nasution (c), *Konsumen dan Hukum, Cet. I*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 178.

⁷⁰ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 8.

definisi sengketa konsumen yang terdapat pada Pasal 1 angka 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Konsumen yang merasa dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha dapat menuntut pembayaran ganti kerugian kepada pelaku usaha. Permasalahan selesai ketika pelaku usaha memberikan ganti kerugian yang diminta konsumen. Namun, tak jarang pelaku usaha tidak memenuhi tuntutan konsumen sehingga timbul sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen mengacu pada ketentuan pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen diatur pada Bab X mengenai penyelesaian sengketa. Menurut A.Z Nasution secara garis besar penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui 2 (dua) jalur yaitu penyelesaian sengketa secara damai atau penyelesaian sengketa melalui instansi atau lembaga yang berwenang.⁷¹ Sedangkan dalam Pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan di dalam pengadilan dan di luar pengadilan.⁷²

Penyelesaian sengketa secara damai merupakan penyelesaian sengketa antar para pihak dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara damai atau melalui perundingan atau musyawarah mufakat dengan para pihak.⁷³ Pasal 47 UU Nomor 8 Tahun 1999 mengatur mengenai penyelesaian sengketa di luar persidangan dengan cara cara damai yang menyebutkan bahwa:⁷⁴

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

⁷¹ A. Z. Nasution (b), *Op. Cit.*, hal. 232.

⁷² Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 45 ayat (2).

⁷³ A. Z. Nasution (b), *Ibid.*, hal. 233.

⁷⁴ *Ibid.*, Pasal 47.

Penyelesaian sengketa secara damai dilakukan sebagai hasil kesepakatan para pihak, baik dengan bantuan pihak ketiga maupun tanpa bantuan pihak ketiga. Tujuan dan harapan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau secara musyawarah ini dimaksudkan agar sengketa tersebut lebih cepat diselesaikan, mudah, dan murah. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, jaminan tertulis dari pihak (pelaku usaha) sangat diperlukan agar perilaku yang merugikan konsumen itu tidak akan terjadi lagi.⁷⁵

Disamping penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan secara damai, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan melalui lembaga atau instansi yang berwenang. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang ini dapat dilakukan melalui lembaga yang khusus dibentuk oleh undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen di dalam pengadilan merupakan penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang yaitu melalui pengadilan umum, dengan mengacu pada ketentuan mengenai peradilan umum, yang dalam hal ini adalah Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia.⁷⁶ Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK mengacu pada ketentuan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 dan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Ketentuan penyelesaian sengketa melalui BPSK diatur pada Pasal 52 sampai dengan Pasal 58 UU Nomor 8 Tahun 1999. Tugas dan wewenang BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdapat pada Pasal 52 huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999 dan ketentuan ini senada dengan Pasal 3 huruf a Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Kedua ketentuan ini menyatakan bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Namun, UU Nomor 8 Tahun 1999

⁷⁵ *Ibid.*, Penjelasan Pasal 47.

⁷⁶ *Ibid.*, Pasal 48.

tidak menjelaskan bagaimana proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Proses konsiliasi, mediasi, atau arbitrase ini dijelaskan lebih lanjut pada Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 4 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa:⁷⁷

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Berdasarkan ketentuan ini berarti bahwa para pihak dapat memilih proses mana yang akan dilakukan apakah melalui konsiliasi atau mediasi atau arbitrase. Ketiga proses ini memiliki perbedaan. Perbedaan tersebut terletak pada kewenangan pihak ketiga yang berada pada proses tersebut.

Proses konsiliasi hanya mempertemukan para pihak yang bersengketa (konsumen dan pelaku usaha) dengan kewenangan pihak ketiga yaitu Hakim Majelis pada BPSK bersikap pasif sebagai konsiliator dan hanya mendampingi para pihak saja.⁷⁸ Pada proses mediasi, pihak ketiga yaitu Hakim Majelis di BPSK bersikap aktif sebagai mediator.⁷⁹ Pihak ketiga pada proses konsiliasi dan mediasi tidak berwenang membuat keputusan atas sengketa tersebut. Dengan demikian, pada proses arbitrase pihak ketiga yaitu Hakim Majelis pada BPSK bersikap aktif sebagai arbiter dan berwenang memutus sengketa.⁸⁰

⁷⁷ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 4.

⁷⁸ *Ibid.*, Pasal 5 ayat (1).

⁷⁹ *Ibid.*, Pasal 5 ayat (2).

⁸⁰ *Ibid.*, Pasal 5 ayat (3).

Hasil akhir penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselesaikan selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.⁸¹ Terhadap keputusan BPSK ini, para pihak yang tidak puas dapat mengajukan keberatan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak keputusan diberitahukan kepada para pihak. Para pihak dapat mengajukan keberatannya melalui lembaga pengadilan.⁸²

Pengadilan negeri yang menerima keberatan tersebut wajib mengeluarkan putusan atas keberatan paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut, para pihak yang tidak puas dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.⁸³

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan di luar pengadilan dan di dalam pengadilan baik dilakukan secara damai atau dilakukan melalui lembaga atau instansi yang berwenang. Yang terpenting tujuan utama dari setiap bentuk penyelesaian sengketa konsumen dimaksudkan agar sengketa tidak berlarut-larut, sehingga permasalahan akan cepat selesai. Apabila dilihat dari jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen, maka penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) akan lebih cepat daripada melalui pengadilan umum karena hanya membutuhkan waktu 21 (dua puluh satu) hari.

⁸¹ *Ibid.*, Pasal 7.

⁸² Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 56.

⁸³ *Ibid.*, Pasal 58.

2.2 Perbuatan Melawan Hukum Dalam Hukum Perdata Di Indonesia

Hukum Acara Perdata di Indonesia mengenal adanya tuntutan hak atau gugatan yang berdasarkan pada perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Penggugat harus mencantumkan dengan tepat apa yang menjadi dasar gugatannya, karena jika tidak dicantumkan dengan tepat hakim dapat menolak gugatan tersebut.⁸⁴ Oleh karena itu, penting kiranya bagi siapa pun yang ingin mengajukan gugatan mengetahui dengan tepat pengertian dari perbuatan melawan hukum dan wanprestasi agar gugatan tidak ditolak oleh hakim. Berikut adalah penjelasan mengenai pengertian melawan hukum, unsur-unsur melawan hukum, dan perbedaan antara perbuatan melawan hukum dengan wanprestasi.

2.2.1 Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Istilah perbuatan melawan hukum berasal dari terjemahan *onrechtmatige daad*, yang terdapat dalam Buku III KUHPerdata tentang Perikatan. Terdapat beberapa istilah yang digunakan untuk menerjemahkan *onrechtmatige daad* yaitu perbuatan melawan hukum, perbuatan yang bertentangan dengan hukum, dan penyelewengan perbuatan.⁸⁵ Pasal 1365 Buku III KUHPerdata tentang Perikatan mengatur mengenai perbuatan melawan hukum yaitu tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.⁸⁶

Pasal 1365 KUHPerdata tidak memberikan perumusan pengertian perbuatan melawan hukum, melainkan hanya mengatur apabila seseorang yang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain terhadap dirinya, dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian pada

⁸⁴ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hal 32.

⁸⁵ Subekti (a), *Pokok-Pokok Hukum Perdata, Cet. XXIV*, (Jakarta: Intermasa, 1992), hal. 184-185.

⁸⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1365.

pengadilan.⁸⁷ Berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata perlu diterjemahkan kembali yang dimaksud dengan perbuatan seseorang yang melawan hukum. Dahulu pengertian istilah *onrechtmatige* (melawan hukum) sebelum tahun 1919 oleh Hoge Raad diartikan sebagai tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul dengan kewajiban hukumnya sendiri yang timbul karena undang-undang. Pengertian perbuatan melawan hukum yang dibuat oleh Hoge Raad sebelum tahun 1919 pada intinya merupakan perbuatan-perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain, kewajiban hukum pelaku, dan melanggar undang-undang.⁸⁸

Pengertian perbuatan melawan hukum terus berkembang, hingga sesudah tahun 1919 muncul pengertian perbuatan melawan hukum yang tidak hanya diartikan sebagai perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang yang melanggar hak subjektif orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, namun juga bertentangan dengan kaedah kesusilaan dan kepatutan dalam masyarakat.⁸⁹ Terlihat perbedaan pengertian perbuatan melawan hukum antara sebelum tahun 1919 dengan pengertian perbuatan melawan hukum sesudah tahun 1919, yang memasukkan kaedah kesusilaan dan kepatutan sebagai dasar penentuan perbuatan melawan hukum. Kaedah kesusilaan dan kepatutan perlu dipertimbangkan dalam menentukan apakah perbuatan tersebut termasuk perbuatan melawan hukum atau tidak, karena mungkin saja menurut undang-undang perbuatan tersebut tidak termasuk melanggar undang-undang tetapi masyarakat menganggap perbuatan tersebut tidak patut dilakukan dan melanggar norma kemasyarakatan.

⁸⁷ M.A. Moegni Djodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1979), hal 17.

⁸⁸ *Ibid.*, hal 21.

⁸⁹ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 53-56.

2.2.2 Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Pasal 1365 KUH Perdata merupakan pasal yang mengatur mengenai perbuatan melawan hukum meskipun tidak menjelaskan secara rinci perbuatan apa saja yang termasuk dalam perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, unsur-unsur perbuatan melawan hukum perlu diketahui agar jelas perbuatan apa saja yang termasuk perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut.

a) Perbuatan Melawan Hukum

Dalam arti sempit perbuatan melawan hukum diartikan sebagai berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku yang telah diatur oleh undang-undang.⁹⁰ Perbuatan melawan hukum dalam arti sempit ini tolak ukurnya adalah undang-undang, artinya suatu perbuatan dianggap sebagai perbuatan melawan hukum jika bertentangan dengan undang-undang. Kemudian berkembang pengertian perbuatan melawan hukum dalam arti luas yaitu perbuatan yang:⁹¹

1. melanggar hak subjektif orang lain, yaitu berarti melanggar wewenang khusus yang diberikan oleh hukum kepada seseorang;
2. bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku. Kewajiban hukum diartikan sebagai kewajiban yang berdasarkan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis;
3. bertentangan dengan kaedah kesusilaan, yaitu bertentangan dengan norma-norma moral, sepanjang dalam kehidupan masyarakat diakui sebagai norma hukum. Menurut Utrecht yang dimaksud dengan kesusilaan adalah semua norma yang ada di dalam kemasyarakatan yang tidak termasuk merupakan hukum, kebiasaan, atau agama;
4. bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat terhadap diri dan orang lain. Dalam hal ini harus dipertimbangkan kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain dan mengikuti apa yang menurut masyarakat patut dan layak. Yang termasuk dalam kategori bertentangan dengan kepatutan adalah perbuatan

⁹⁰ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal. 21.

⁹¹ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 53-56.

yang merugikan orang lain tanpa kepentingan yang layak dan perbuatan yang tidak berguna yang menimbulkan bahaya bagi orang lain, yang berdasarkan pemikiran yang normal perlu diperhatikan.

Dengan demikian, pengertian perbuatan melawan hukum sekarang ini tidak hanya diartikan sebagai perbuatan yang melanggar hak subjektif orang lain, kewajiban hukum pelaku, dan undang-undang melainkan juga perbuatan-perbuatan yang bertentangan dengan kaedah kesusilaan dan kepatutan dapat disebut sebagai perbuatan melawan hukum.

b) Kesalahan

Unsur kesalahan mencakup kealpaan dan kesengajaan. Dengan demikian, pengertian kesalahan mencakup 2 (dua) pengertian yakni kesalahan dalam arti luas dan kesalahan dalam arti sempit. Kesalahan dalam arti luas terdiri dari kealpaan yakni kesalahan dalam arti sempit dan kesengajaan. Kesengajaan sudah cukup bilamana orang pada waktu ia melakukan perbuatan atau pada waktu melalaikan kewajiban sudah mengetahui bahwa akibat yang merugikan itu menurut perkiraannya akan atau pasti timbul dari orang tersebut, sekalipun ia sudah mengetahuinya masih juga melakukan perbuatannya atau melalaikan keharusannya.⁹²

Vollmar mempersoalkan apakah syarat kesalahan harus diartikan dalam arti subjektif atau dalam arti objektif.⁹³ Dalam arti subjektif diteliti apakah keadaan jiwanya sedemikian rupa sehingga ia dapat menyadari maksud perbuatannya, apakah pelaku pada umumnya dapat dipertanggung jawabkan. Kesalahan dalam arti objektif yang diteliti apakah pelaku dapat mencegah timbulnya akibat-akibat dari perbuatannya yang konkrit, apakah pelaku telah berbuat secara lain daripada yang seharusnya dilakukan oleh orang-orang pada umumnya dalam keadaan yang sama. Dengan demikian, inti dari unsur kesalahan adalah mengenai ada tidaknya kesengajaan atau kealpaan dalam suatu perbuatan.

⁹² M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal. 66.

⁹³ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 166.

c) Kerugian

Penentuan tentang ganti kerugian yang harus dibayar karena perbuatan melawan hukum menerapkan ketentuan-ketentuan yang sama dengan ketentuan ganti kerugian karena wanprestasi yang diatur dalam Pasal 1243-1252 KUHPerdara.⁹⁴ Hal ini disebabkan karena Pasal 1365 KUHPerdara tidak menentukan dengan jelas dan tegas berapa ganti rugi yang diterima orang yang menderita kerugian akibat perbuatan melawan hukum. Gugatan penggantian kerugian karena perbuatan melawan hukum dapat berupa:⁹⁵

- uang dan dengan uang pemaksa;
- pemulihan pada keadaan semula (dapat dengan uang pemaksa);
- larangan untuk mengulangi perbuatan itu lagi (dengan uang pemaksa);
- dapat minta putusan hakim bahwa perbuatannya adalah bersifat melawan hukum.

Kerugian dalam gugatan wanprestasi terdiri dari unsur ganti, rugi, dan bunga. Dengan demikian, kerugian dalam perbuatan melawan hukum hanya terdapat unsur rugi. Kerugian dari perbuatan melawan hukum menurut KUHPerdara tidak hanya kerugian materiil saja melainkan juga dapat berupa kerugian imateriil, sehingga tidak hanya berwujud harta kekayaan saja.⁹⁶ Kerugian materiil yaitu kerugian yang dapat dimintakan suatu ganti rugi yang diderita maupun keuntungan yang akan diperoleh bila ada. Selain itu, dapat pula berupa kerugian idiil atau imateriil, seperti dalam hal penghinaan, tuntutan yang ditujukan adalah untuk mendapatkan ganti rugi dan pemulihan nama baik.⁹⁷ Namun demikian penentuan besarnya ganti rugi tetap bergantung pada keputusan dan kebijaksanaan hakim.

⁹⁴ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal. 73.

⁹⁵ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni, 1996), hal. 148.

⁹⁶ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus, Cet. I*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal.121-122

⁹⁷ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 168.

d) Hubungan Kausal

Dalam hukum perdata, hubungan kausal adalah untuk meneliti apakah antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan terdapat suatu hubungan, sehingga pelaku dapat dipertanggung jawabkan.⁹⁸ Hubungan kausal ada apabila kerugiannya menurut aturan-aturan dan menurut pemikiran secara umum terjadi akibat suatu perbuatan melawan hukum. Tetapi disini ada kemungkinan, bahwa antara perbuatan dan kerugian terdapat suatu sukarela (dari orang yang dirugikan), yang dapat dikemukakan untuk menyangkal, bahwa kerugiannya langsung timbul dari perbuatan yang bersangkutan.⁹⁹ Terdapat beberapa teori mengenai hubungan kausal yaitu sebagai berikut.¹⁰⁰

- Teori *conditio sine qua non* oleh Von Buri

Von Buri melihat bahwa setiap masalah yang menjadi syarat untuk timbulnya suatu akibat sebagai sebab dari akibat. Ajaran ini memandang hubungan kausalitas secara luas. Kini ajaran ini sudah tidak digunakan lagi dalam bidang hukum perdata.

- Teori *adequate* oleh Von Kries

Von Kries melihat bahwa perbuatan yang harus dianggap sebagai akibat yang timbul adalah perbuatan yang seimbang dengan akibat. Adapun dasarnya untuk menentukan perbuatan yang seimbang adalah perhitungan yang layak.

- Teori *teorekening naar radelijkheid* oleh Koster

Koster melihat bahwa terdapat kemungkinan timbulnya kerugian yang tidak dapat diduga, seharusnya dalam menentukan ganti kerugian yang dibebankan, harus diperhatikan kedudukan finansial masing-masing pihak.

Dengan demikian, ganti kerugian dapat diterima pihak yang dirugikan karena suatu perbuatan melawan hukum jika ada hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum tersebut dengan kerugian yang timbul.

⁹⁸ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal 83.

⁹⁹ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal 93

¹⁰⁰ *Ibid.*, hal 66-69.

2.2.3 Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi

Pembedaan gugatan berdasarkan perjanjian atau wanprestasi dan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum, sangat penting karena dalam praktek biasanya penggugat mulai dengan gugatan karena perbuatan melawan hukum dan atas dasar itulah ia minta ganti rugi. Sebaliknya, tergugat menjawab bahwa gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum tidak dapat diterima dan hanya dapat diterima berdasarkan tidak ditepatinya perjanjian.¹⁰¹ Penggugat maupun tergugat akan sama-sama mempertahankan dalilnya, apabila penggugat mendalilkan bahwa gugatannya merupakan perbuatan melawan hukum, maka untuk menangkisnya tergugat akan menyampaikan bahwa gugatan penggugat seharusnya wanprestasi bukan perbuatan melawan hukum karena berdasarkan pada perjanjian. Kesemuanya ini tergantung pada hakim yaitu hakim akan memeriksa apakah gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum mungkin, dan jika tidak mungkin maka ia akan menolak gugatan tersebut. Pada kenyataannya, memang tidak jarang dijumpai kondisi bahwa terkadang penggugat merasa bimbang apakah yang menjadi dasar ia mengajukan gugatan yaitu perbuatan melawan hukumkah atau wanprestasi. Penentuan dasar gugatan ini sangat penting karena menjadi landasan hakim untuk memutus suatu perkara. Jika dasar gugatannya tidak jelas ada kemungkinan hakim akan menolak gugatan tersebut. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih lanjut mengenai perbedaan perbuatan melawan hukum dan wanprestasi untuk dapat dijadikan sebagai dasar mengajukan gugatan.

Menurut Pasal 1233 KUHPerdara, perikatan bersumber baik dari perjanjian maupun dari undang-undang.¹⁰² Perikatan yang lahir karena undang-undang berdasarkan pada Pasal 1352 KUHPerdara yang terbagi atas 2 (dua) bagian yaitu perikatan yang lahir dari ketentuan undang-undang saja dan perikatan yang lahir dari ketentuan undang-undang yang didahului oleh adanya perbuatan manusia.¹⁰³ Yang dimaksud dengan perikatan yang lahir dari ketentuan undang-

¹⁰¹ *Ibid.*, hal. 44.

¹⁰² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1233.

¹⁰³ *Ibid.*, Pasal 1352.

undang adalah perikatan tersebut telah ada dan mengikat para pihak sejak diundangkannya ketentuan undang-undang yang mengikat tersebut.¹⁰⁴ Contohnya adalah Pasal 625 dan Pasal 667 KUHPerdara mengenai hak dan kewajiban antara para pihak yang mempunyai tanah bersebelahan. Artinya sejak ketentuan tersebut terdapat dalam KUHPerdara, maka ketentuan tersebut mengikat para pihak yang mempunyai tanah yang bersebelahan.

Perikatan yang lahir karena ketentuan undang-undang yang didahului oleh perbuatan manusia terbagi atas perbuatan yang halal dan perbuatan melawan hukum. Perikatan ini baru ada dan mengikat para pihak sesuai dengan ketentuan undang-undang jika para pihak melakukan suatu perbuatan yang diatur dalam ketentuan undang-undang tersebut baik perbuatan itu merupakan perbuatan yang halal atau diperbolehkan undang-undang maupun perbuatan yang merupakan perbuatan yang dilarang oleh ketentuan undang-undang.¹⁰⁵ Perbuatan yang halal atau yang diperbolehkan oleh undang-undang misalnya adalah perwakilan sukarela yang diatur dalam Pasal 1354 dan Pasal 1359 ayat (1) KUHPerdara, sedangkan perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara.

Berdasarkan uraian ini jelas bahwa wanprestasi berada dalam ranah perikatan yang lahir karena perjanjian, sedangkan perbuatan melawan hukum berasal dari perikatan yang lahir karena ketentuan undang-undang yang didahului oleh adanya perbuatan manusia. Dengan demikian, perbuatan melawan hukum termasuk dalam kategori perikatan karena undang-undang dan wanprestasi termasuk dalam kategori perikatan karena perjanjian. Oleh karena itu, jika atas perjanjian yang disepakati terjadi pelanggaran, maka dapat diajukan gugatan wanprestasi karena terdapat hubungan kontraktual antara para pihak yang menimbulkan dan menderita kerugian. Jika tidak ada hubungan kontraktual pihak yang menderita kerugian dapat menggunakan perbuatan melawan hukum sebagai dasar gugatannya.¹⁰⁶

¹⁰⁴ Sri Soesilowati Mahdi, dkk, *Hukum Perdata (Suatu Pengantar)*, (Jakarta: Gitama Jaya, 2005), hal. 130.

¹⁰⁵ *Ibid.*, hal. 132.

¹⁰⁶ Suharnoko, *Op. Cit.*, hal. 115-116.

Wanprestasi adalah suatu keadaan yang salah satu pihak dalam perjanjian yaitu debitur tidak melaksanakan prestasi. Prestasi adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh debitur yang merupakan hak dari kreditur untuk melakukan penuntutan terhadap prestasi tersebut. Selain itu, wanprestasi juga dapat diartikan sebagai kelalaian debitur memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Ketentuan mengenai wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 sampai Pasal 1252 KUHPerdara.¹⁰⁷ Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, wanprestasi dapat dijadikan sebagai dasar mengajukan gugatan. Gugatan atas dasar wanprestasi tentunya akan memiliki perbedaan dengan gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum. Perbedaan wanprestasi dengan perbuatan melawan hukum dapat dilihat pada beberapa segi, antara lain dalam hal pembuktian, tanggung jawab pembayaran ganti kerugian, dan tujuannya.

Dilihat dari segi pembuktian khususnya mengenai hal apa yang harus dibuktikan yaitu dalam gugatan karena perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), maka penggugat harus membuktikan semua unsur-unsur perbuatan melawan hukum antara lain unsur kesalahan pelaku. Dalam gugatan wanprestasi, penggugat cukup menunjukkan adanya wanprestasi sedangkan pembuktian bahwa tentang tidak adanya wanprestasi dibebankan pada tergugat.¹⁰⁸

Dilihat dari segi tanggung jawab pembayaran ganti kerugian, jika terdapat beberapa orang debitur yang bertanggung-gugat (*aansprakelijk*) dalam tuntutan ganti kerugian karena perbuatan melawan hukum masing-masing debitur tersebut bertanggung-gugat untuk keseluruhan ganti kerugian tersebut. Dengan demikian, apabila gugatan didasarkan pada wanprestasi maka penghukuman masing-masing untuk keseluruhannya hanyalah mungkin bilamana sifat tanggung rentengnya dicantumkan dalam kontraknya atau bilamana prestasinya tidak dapat dibagi-bagi atau dapat dikatakan setiap pelaku bertanggung jawab membayar ganti kerugian yang diderita oleh pihak yang dirugikan tersebut, kecuali ditentukan lain dalam perjanjian atau kontrak yang telah disepaki oleh para pihak.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Sri Soesilowati Mahdi, dkk, *Op. Cit.*, hal. 150.

¹⁰⁸ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal 34.

¹⁰⁹ *Ibid.*, hal 34

Dilihat dari segi tujuan, perbuatan melawan hukum bertujuan menempatkan penggugat pada posisi seperti semula, sehingga ganti kerugian yang diberikan adalah kerugian yang nyata atau disebut *reliance lost*. Sedangkan dalam hal wanprestasi, ditujukan menempatkan penggugat pada posisi seandainya perjanjian tersebut terpenuhi. Dengan demikian, ganti kerugian karena wanprestasi adalah berupa kehilangan keuntungan yang diharapkan atau dikenal dengan istilah *expectation lost*.¹¹⁰

Berdasarkan uraian-uraian tersebut jelas bahwa antara perbuatan melawan hukum dan wanprestasi terdapat beberapa perbedaan. Perbedaan merupakan hal yang perlu diketahui oleh setiap pihak yang hendak mengajukan suatu gugatan. Penggugat sebagai pihak yang hendak mengajukan gugatan harus benar-benar jeli dan cermat melihat apa yang menjadi dasar gugatannya tersebut. Sebab, jika penggugat kurang yakin atas dasar apa dia menggugat maka pihak lawan akan membantah gugatan tersebut dan bahkan hakim akan menolak gugatan yang telah diajukan tersebut.

¹¹⁰ Suharnoko, *Op. Cit.*, hal. 116.

BAB 3

KEDUDUKAN DAN PERANAN AHLI DALAM PROSES PEMBUKTIAN DI DALAM PERSIDANGAN PERKARA PERDATA

3.1 Pembuktian Dalam Hukum Acara Perdata

Dari beberapa proses tahapan persidangan perkara perdata, pembuktian merupakan tahapan yang khas dan menentukan. Khas karena pada tahap pembuktian ini para pihak diberikan kesempatan untuk menunjukkan kebenaran terhadap fakta-fakta hukum yang menjadi pokok sengketa.¹¹¹ Tahap pembuktian sangat berkaitan dengan beban pembuktian dan macam alat-alat bukti serta menjadi sebuah tahap yang menentukan dan menjadi dasar bagi hakim dalam mengadili dan memutus perkara. Oleh karena itu, hakim dalam memutus suatu perkara tidak boleh hanya bersandar pada keyakinan belaka akan tetapi harus bersandar pada dalil-dalil yang dikemukakan para pihak yang bersengketa yang merupakan alat bukti.¹¹² Tak terkecuali dengan sengketa konsumen yang diselesaikan melalui pengadilan akan melalui tahap pembuktian pula, yang berkaitan dengan beban pembuktian dan alat-alat bukti yang digunakan.

3.1.1 Pengertian Pembuktian

Pengertian pembuktian sangat beragam, setiap ahli hukum memiliki definisi masing-masing mengenai pembuktian. Banyak ahli hukum yang mendefinisikan pembuktian ini melalui makna kata membuktikan. Membuktikan

¹¹¹ Muhammad Nasir, *Hukum Acara Perdata, Cet. II*, (Jakarta: Djambatan, 2005), hal. 135.

¹¹² Teguh Samudera, *Hukum Pembuktian Dalam Hukum Acara Perdata*, (Bandung: Alumni, 1992), hal. 12.

menurut Sudikno Mertokusumo disebut dalam arti yuridis yaitu memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan.¹¹³ Lain halnya dengan definisi membuktikan yang diungkapkan oleh Subekti. Subekti menyatakan bahwa membuktikan adalah meyakinkan hakim tentang kebenaran dalil atau dalil-dalil yang dikemukakan dalam suatu persengketaan.¹¹⁴ Berdasarkan definisi para ahli hukum tersebut, membuktikan dapat dinyatakan sebagai proses menjelaskan kedudukan hukum para pihak yang sebenarnya dan didasarkan pada dalil-dalil yang dikemukakan para pihak, sehingga pada akhirnya hakim akan mengambil kesimpulan siapa yang benar dan siapa yang salah.

Apabila sebelumnya telah diuraikan mengenai definisi membuktikan, selanjutnya yang disebut sebagai pembuktian adalah usaha para pihak yang berkepentingan untuk mengemukakan kepada hakim sebanyak mungkin hal-hal yang berkenaan dengan suatu perkara yang bertujuan agar hal-hal tersebut dapat digunakan oleh hakim sebagai bahan pertimbangan untuk memberi keputusan mengenai perkara tersebut.¹¹⁵ Bukti-bukti dan alat-alat bukti digunakan para pihak dalam mengemukakan hal-hal yang berkenaan dengan perkara yang disengketakan, agar dijadikan pertimbangan hakim dalam memutus perkara tersebut. Bukti adalah sesuatu yang dapat meyakinkan akan kebenaran suatu dalil atau pendirian, sedangkan alat bukti adalah segala sesuatu yang menurut undang-undang dapat dipakai untuk membuktikan.¹¹⁶ Proses pembuktian juga terkait dengan hal apa yang harus dibuktikan dan hal apa saja yang tidak harus dibuktikan. Dahulu ada ajaran hukum yang mengatakan bahwa yang dibuktikan itu hanyalah kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa saja. Dengan terbuktinya kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa tersebut dapat diambil kesimpulan adanya hak milik, piutang, hak waris, dan sebagainya.¹¹⁷

¹¹³ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal.135.

¹¹⁴ Subekti (b), *Hukum Acara Perdata*, (Bandung: Binacipta, 1977), hal. 78.

¹¹⁵ Izaac S Leihitu dan Fatimah Achmad, *Intisari Hukum Acara Perdata, Cet. I*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), hal.70

¹¹⁶ Subekti (c), *Kamus Hukum, Cet. XII*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), hal. 8.

¹¹⁷ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal.135.

Dengan demikian, dimuka persidangan yang harus dibuktikan adalah fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa untuk membenarkan adanya suatu hak. Namun demikian, sekarang ini anggapan tersebut telah ditinggalkan karena tidak hanya peristiwa atau fakta-fakta yang dapat dilihat oleh panca indera saja yang harus dibuktikan tetapi juga peristiwa yang tidak dapat dilihat oleh panca indera juga harus dibuktikan seperti hak milik, piutang, perikatan, dan sebagainya.¹¹⁸ Hal ini disebutkan dalam Pasal 163 HIR yang menyebutkan bahwa:¹¹⁹

Barangsiapa, yang mengatakan ia mempunyai hak, atau ia menyebutkan suatu perbuatan untuk menguatkan haknya itu, atau untuk membantah hak orang lain, maka orang itu harus membuktikan adanya hak itu atau adanya kejadian itu.

dan ketentuan Pasal 1865 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa:¹²⁰

Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

Ketentuan ini mengisyaratkan bahwa yang harus dibuktikan dimuka sidang tidak hanya peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian saja, tetapi juga suatu hak. Dengan demikian, yang harus dibuktikan dipersidangan merupakan suatu hak dan peristiwa, dan/atau kebenaran hak dan/atau peristiwa yang disangkal kebenarannya oleh pihak lain. Apabila seseorang mengemukakan haknya sedangkan pihak lainnya tidak menyangkalnya, maka orang yang mengemukakan hak tersebut tidak perlu membuktikan haknya tersebut.

¹¹⁸ Teguh Samudera, *Op. Cit.*, hal. 16.

¹¹⁹ Reglemen Indonesia Yang Dibaharui S. 1941 No. 44 RIB (HIR), diterjemahkan oleh M. Karjadi, (Bogor: Politeia, 1992), Pasal 163.

¹²⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1865.

Pada proses pembuktian terdapat beberapa hal-hal yang tidak perlu dibuktikan karena:¹²¹

- a. Peristiwanya memang dianggap tidak perlu diketahui atau dianggap tidak mungkin diketahui oleh hakim yang berarti kebenaran peristiwanya tidak perlu dibuktikan lagi kebenarannya, yaitu:
 - dalam hal jatuhnya putusan *verstek*. Putusan *verstek* dapat dijatuhkan dalam hal tergugat atau para tergugat dan/atau kuasanya tidak datang pada hari sidang pertama yang telah ditentukan, petitum gugatan tidak melawan hak, dan petitum gugatan beralasan. Keadaan ini yang disyaratkan oleh Pasal 125 ayat (1) HIR.
 - dalam hal tergugat mengakui gugatan penggugat, maka peristiwa yang menjadi sengketa yang diakui dianggap telah terbukti, karena pengakuan merupakan alat bukti sehingga tidak memerlukan pembuktian lebih lanjut.
 - dengan telah dilakukannya sumpah *decisoir*, sumpah yang bersifat menentukan, maka peristiwa yang menjadi sengketa yang dimintakan sumpah dianggap terbukti dan tidak memerlukan pembuktian lebih lanjut.
 - telah menjadi pendapat umum, bahwa dalam hal bantahan kurang cukup atau dalam hal diajukan *referte*, maka pembuktian tidak diperlukan dan hakim tidak boleh membebani para pihak dengan pembuktian.
- b. hakim secara *ex officio* dianggap mengenal peristiwanya, sehingga tidak perlu dibuktikan lebih lanjut, yaitu:
 - peristiwa *notoir*, yaitu kejadian atau keadaan yang dianggap harus diketahui oleh orang-orang berpendidikan dan mengenal jamannya, tanpa mengadakan penelitian lebih lanjut atau peristiwa yang diketahui oleh umum dan tidak perlu dibuktikan lebih lanjut. Contohnya tanggal 17 Agustus 1945 adalah tanggal diproklamirkan Negara Republik Indonesia.
 - peristiwa-peristiwa yang terjadi di persidangan dimuka hakim yang memeriksa perkara. Kejadian prosesuil ini dianggap diketahui oleh hakim, sehingga tidak perlu dibuktikan lebih lanjut. Contohnya tergugat tidak datang, tergugat mengakui gugatan, dan sebagainya.

¹²¹ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal. 132-135.

- c. pengetahuan tentang pengalaman yaitu kesimpulan berdasarkan pada pengetahuan umum. Pengetahuan tentang pengalaman tidak termasuk hukum karena tidak bersifat normatif, tetapi merupakan pengalaman semata. Contohnya kapal terbang lebih cepat jalannya daripada sepeda motor, api itu panas, benda yang berat apabila dilemparkan ke atas akan jatuh ke bawah, dan lain sebagainya.

Dengan demikian, proses pembuktian merupakan upaya yang sangat penting dalam proses penyelesaian suatu sengketa dan sebagai bahan pertimbangan hakim dalam memutus perkara. Sebagai upaya untuk membuktikan dalil-dalil para pihak, tentunya bukti-bukti dan alat-alat bukti diperlukan untuk memperkuat dalil-dalil tersebut. Namun, tidak semua hal harus dibuktikan pada proses pembuktian karena terdapat beberapa hal yang tidak perlu dibuktikan lebih lanjut oleh para pihak.

3.1.2 Beban Pembuktian

Proses pembuktian sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian suatu sengketa di pengadilan berkaitan erat dengan pembagian beban pembuktian. Hakim harus melakukan pembagian beban pembuktian secara adil dan tidak berat sebelah diantara para pihak yang bersengketa. Hal ini disebabkan karena pemberian beban pembuktian yang tidak seimbang akan cenderung memunculkan ketidakadilan bagi para pihak yang menerima beban yang terlampau berat.

Pembagian beban pembuktian dianggap sebagai suatu persoalan yuridis yang dapat diperjuangkan para pihak sampai ke tingkat kasasi. Hakim yang membagi beban pembuktian yang tidak adil akan dianggap sebagai suatu pelanggaran hukum atau undang-undang dan menjadi alasan bagi Mahkamah Agung untuk membatalkan putusan pengadilan pada tingkat pertama atau banding.¹²² Undang-undang telah menentukan beban pembuktian dalam proses pembuktian sengketa di pengadilan. Ketentuan beban pembuktian dalam Hukum Acara Perdata terdapat pada Pasal 163 HIR, Pasal 1865 KUHPerdata, dan Pasal 283 RBg. Pada dasarnya ketiga pasal tersebut menentukan bahwa siapa saja yang

¹²² Muhammad Nasir, *Op. Cit.*, hal. 145-146.

mendalilkan adanya suatu hak atau yang mendasarkan pada peristiwa untuk menguatkan haknya itu atau untuk membantah hak orang lain, maka ia wajib membuktikan adanya hak dan peristiwa tersebut.

Apabila dikaitkan dengan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, baik penggugat maupun tergugat dibebani kewajiban untuk membuktikan dalil-dalilnya. Penggugat wajib membuktikan hak dan peristiwa yang dikemukakan dalam gugatannya, sedangkan tergugat wajib membuktikan bantahan yang dilakukan atas gugatan penggugat tersebut. Dengan demikian, hakim pada dasarnya mendengar keterangan dari kedua belah pihak baik keterangan penggugat maupun keterangan tergugat untuk membuktikan dalil masing-masing, yang dalam Hukum Acara Perdata disebut sebagai asas *audi et alteram partem* yaitu hakim tidak boleh menerima keterangan dari salah satu pihak saja, masing-masing pihak diberi kesempatan untuk menyampaikan keterangannya, dan masing-masing pihak berhak pula atas perlakuan yang sama dan adil.¹²³

Berdasarkan uraian sebelumnya, pembuktian dalam Hukum Acara Perdata menerapkan beban pembuktian seimbang. Artinya bagi pihak yang mendalilkan suatu hak dan peristiwa atau pihak yang membantah adanya suatu hak dan peristiwa tersebut harus sama-sama membuktikan dalil-dalilnya tersebut. Namun, pembuktian suatu dalil tidak semudah seperti yang diungkapkan terlebih membuktikan sesuatu hal yang negatif. Misalnya saja membuktikan bahwa tidak berhutang, tidak menerima uang, tidak menerima penjualan, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, Putusan Mahkamah Agung No. 547 K/Sip/1971 pada tanggal 15 Maret 1972 memutuskan bahwa pembuktian yang diletakkan kepada pihak yang harus membuktikan sesuatu yang negatif adalah lebih berat daripada beban pembuktian pihak yang harus membuktikan sesuatu yang positif, dan yang terakhir ini termasuk pihak yang lebih mampu membuktikan.¹²⁴ Pada proses pembuktian hendaknya hakim ikut berperan menentukan dan membagi beban pembuktian terutama jika salah satu pihak terlihat keberatan membuktikan suatu hal. Meskipun Pasal 163 HIR, Pasal 1865 KUH Perdata, dan Pasal 283 RBg telah

¹²³ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal. 14-15.

¹²⁴ *Ibid.*, hal. 142.

menentukan bahwa siapa yang mendalilkan sesuatu hal, maka ia yang harus membuktikan tetapi hendaknya hakim tidak mutlak menerapkan ketentuan ini. Apabila ketentuan ini diterapkan secara mutlak, kemungkinan hal itu akan menimbulkan beban pembuktian yang berat sebelah bagi salah satu pihak.¹²⁵ Dengan demikian, masalah pembuktian ini tergantung pada situasi dan kondisi masing-masing perkara yang ditangani oleh hakim dan yang terpenting hakim harus memperhatikan keadilan meskipun dalam undang-undang telah ditentukan mengenai beban pembuktian.

Selain ketentuan mengenai beban pembuktian yang tertuang dalam Pasal 163 HIR, Pasal 1865 KUH Perdata, dan Pasal 283 RBg, terdapat beberapa pasal-pasal khusus yang mengatur mengenai pembuktian, antara lain:

- Pasal 533 KUH Perdata, yang intinya yaitu siapa saja yang menguasai barang tidak perlu membuktikan itikad baiknya, tetapi orang yang mengemukakannya adanya itikad buruk itu yang harus membuktikannya.¹²⁶
- Pasal 535 KUH Perdata, yang intinya adalah siapa saja yang telah memulai menguasai sesuatu untuk orang lain, maka ia selalu dianggap meneruskan penguasaan itu, terkecuali terbukti sebaliknya.¹²⁷
- Pasal 1365 KUH Perdata, yang menentukan bahwa pihak yang menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum harus membuktikan adanya kesalahan.¹²⁸

Dengan demikian, mengenai beban pembuktian juga terdapat pula pasal-pasal khusus yang mengatur beban pembuktian selain yang tercantum dalam Pasal 163 HIR, Pasal 1865 KUH Perdata, dan Pasal 283 RBg.

¹²⁵ Teguh Samudera, *Op. Cit.*, hal. 23.

¹²⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 533.

¹²⁷ *Ibid.*, Pasal 535.

¹²⁸ *Ibid.*, Pasal 1365.

3.1.3 Macam-Macam Alat Bukti

Hukum Acara Perdata tidak mengenal sistem pembuktian negatif seperti halnya Hukum Acara Pidana. Hukum Acara Pidana menganut sistem pembuktian negatif yang menuntut pencarian kebenaran yang harus dibuktikan berdasarkan alat bukti yang mencapai batas minimal pembuktian, yakni sekurang-kurangnya 2 (dua) alat bukti yang sah dan harus ada keyakinan hakim tentang kebenaran keterbuktian kesalahan terdakwa tersebut.¹²⁹ Sistem pembuktian dalam Hukum Acara Pidana ini bertujuan untuk mencari kebenaran materil dan memerlukan peran keyakinan hakim.

Berbeda dengan Hukum Acara Pidana, Hukum Acara Perdata mengenal sistem pembuktian berdasarkan kebenaran formil yang tidak memerlukan peran keyakinan hakim. Kebenaran formil dalam Hukum Acara Perdata sesuai dengan dasar-dasar alasan dan fakta-fakta yang diajukan oleh para pihak selama proses pemeriksaan di persidangan berlangsung.¹³⁰ Para pihak menggunakan bukti dan alat bukti untuk membuktikan dasar alasan dan fakta yang dikemukakan dipersidangan. Hakim menilai kebenaran suatu hak dan peristiwa berdasarkan bukti-bukti dan alat-alat bukti yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan dan tidak diperlukan keyakinan hakim dalam menemukan kebenaran suatu perkara. Alat-alat bukti dalam sengketa di persidangan merupakan alat untuk menjelaskan dalil-dalil yang dikemukakan para pihak kepada hakim. Berdasarkan ketentuan Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUHPerdata telah ditentukan macam-macam alat bukti yang diajukan di persidangan. Hakim terikat pada alat-alat bukti yang telah disebutkan dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUHPerdata tersebut. Artinya hakim hanya boleh mengambil keputusan berdasarkan alat bukti yang ditentukan oleh undang-undang saja.¹³¹ Adapun macam-macam alat bukti tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

¹²⁹ Indonesia (d), *Op. Cit.*, Pasal 183.

¹³⁰ Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hal 498-499.

¹³¹ Muhammad Nasir, *Op. Cit.*, hal. 150.

a. Bukti Surat

Surat merupakan segala sesuatu yang memuat tanda-tanda bacaan yang dimaksudkan untuk mencurahkan isi hati atau untuk menyampaikan buah pikiran dan dipergunakan sebagai pembuktian¹³², yang terdiri dari surat yang bukan akta dan surat yang berupa akta. Surat yang bukan akta dibuat tidak untuk digunakan sebagai alat bukti. Apabila dikemudian hari surat tersebut dijadikan sebagai alat bukti di persidangan, maka hal ini bersifat *insidental* (kebetulan) saja. Contohnya adalah surat cinta, surat rumah tangga, buku catatan penggunaan uang, dan sebagainya. Kekuatan pembuktian surat yang bukan akta ini adalah sepenuhnya diserahkan pada pertimbangan hakim.¹³³ Sedangkan surat yang berupa akta adalah surat yang diberi tanda tangan, yang memuat peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan, yang dibuat sejak awal untuk pembuktian¹³⁴ yang terdiri dari:

- Akta otentik

Ketentuan mengenai akta otentik diatur dalam Pasal 165 HIR, Pasal 285 Rbg, dan Pasal 1868 KUHPerduta. Akta otentik adalah suatu akta yang didalam bentuk yang ditentukan oleh undang-undang dibuat oleh atau dihadapan pegawai-pegawai umum yang berkuasa untuk itu di tempat dimana akta dibuatnya.¹³⁵ Akta otentik merupakan alat bukti yang sempurna bagi kedua belah pihak, para ahli warisnya, atau orang-orang yang mendapatkan hak daripadanya. Namun, akta otentik masih dapat dipatahkan oleh bukti lawan.

- Akta di bawah tangan

Akta di bawah tangan adalah akta yang sengaja dibuat untuk pembuktian para pihak tanpa bantuan dari seorang pejabat yang berwenang dan hanya untuk kepentingan para pihak yang membuatnya. Akta di bawah tangan mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna jika diakui oleh orang terhadap siapa akta tersebut digunakan.¹³⁶

¹³² Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal. 149

¹³³ Lilik Mulyadi, *Op. Cit.*, hal. 160.

¹³⁴ Muhammad Nasir, *Op. Cit.* hal. 152.

¹³⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1868.

¹³⁶ *Ibid.*, hal. 157.

b. Bukti Saksi

Kesaksian adalah kepastian yang diberikan kepada hakim di persidangan tentang peristiwa yang disengketakan dengan cara menyampaikannya secara lisan dan pribadi oleh orang yang bukan salah satu pihak dalam perkara, yang dipanggil di persidangan. Keterangan yang diberikan oleh saksi harus tentang peristiwa atau kejadian yang dialaminya sendiri.¹³⁷ Yang dapat didengar sebagai saksi adalah pihak ketiga dan bukan salah satu pihak yang berpekaranya sebagaimana terdapat dalam Pasal 139 ayat (1) HIR dan 165 ayat (1) RBg. Pada dasarnya setiap orang yang bukan salah satu pihak dapat didengar sebagai saksi dan apabila telah dipanggil oleh pengadilan wajib memberi kesaksian. Kewajiban memberi kesaksian tertuang dalam Pasal 139 HIR, Pasal 165 Rbg, dan Pasal 1909 KUH Perdata. Namun, ada beberapa pengecualian dari ketentuan ini yaitu:¹³⁸

1) Orang-orang yang tidak mampu secara mutlak (*absolut*) bertindak sebagai saksi, yaitu:

- Keluarga sedarah dan keluarga semenda menurut keturunan garis lurus dari salah satu pihak (Pasal 145 HIR, 172 Rbg, dan Pasal 1910 KUH Perdata)
- Suami atau isteri dari salah satu pihak, meskipun sudah bercerai (Pasal 145 HIR, Pasal 172 Rbg, dan Pasal 1910 KUH Perdata).

Orang-orang yang termasuk dalam kelompok ini hanya tidak cakap untuk didudukan sebagai saksi, namun apabila hanya sebatas mendengar keterangan mereka tanpa disumpah diperbolehkan. Hanya saja guna dan manfaatnya tidak ada sama sekali, karena keterangan yang diberikan tidak sah dan tidak bernilai sebagai alat bukti.¹³⁹

¹³⁷ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal. 166.

¹³⁸ *Ibid.*, hal. 172-174.

¹³⁹ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hal. 635.

2) Orang-orang yang tidak mampu secara relatif (*nisbi*) bertindak sebagai saksi, yaitu:

- Anak-anak yang belum mencapai umur 15 tahun (Pasal 145 HIR, Pasal 1912 Rbg)
- Orang gila, meskipun kadang-kadang ingatannya terang atau sehat (Pasal 145 HIR, Pasal 1912 Rbg).

Orang-orang dalam kelompok ini adalah mereka yang boleh dan tidak dilarang memberikan keterangan di persidangan, akan tetapi keterangan yang mereka berikan di luar sumpah, sehingga menurut hukum kehadirannya tidak sebagai saksi. Menurut Pasal 1912 ayat (2) KUHPerdata hakim bebas atau leluasa mendengar keterangan orang yang belum dewasa atau orang yang kurang waras ingatannya dengan syarat keterangan diberikan tanpa sumpah dan nilai serta kualitas keterangan yang diberikan hanya dianggap sebagai penjelasan.¹⁴⁰

3) Orang-orang yang atas permintaan mereka sendiri dibebaskan dari kewajibannya untuk memberi kesaksian (Pasal 146 HIR, Pasal 174 RBg, dan Pasal 1909 KUH Perdata), yaitu:

- Saudara laki-laki dan perempuan serta ipar laki-laki dan perempuan dari salah satu pihak
- Keluarga sedarah menurut keturunan yang lurus dan saudara laki-laki dan perempuan dari suami atau isteri salah satu pihak
- Semua orang yang karena martabat, jabatan atau hubungan kerja yang sah diwajibkan mempunyai rahasia, akan tetapi semata-mata hanya tentang hal yang diberitahukan kepadanya karena martabat, jabatan atau hubungan kerja yang sah saja.

c. Persangkaan

Pengertian persangkaan terdapat pada Pasal 1915 KUH Perdata yaitu:¹⁴¹

¹⁴⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1912.

¹⁴¹ *Ibid.*, Pasal 1915.

Persangkaan-persangkaan ialah kesimpulan-kesimpulan yang oleh undang-undang atau oleh Hakim ditariknya dari suatu peristiwa yang terkenal ke arah suatu peristiwa yang tidak terkenal. Ada dua macam persangkaan, yaitu: persangkaan menurut undang-undang dan persangkaan yang tidak berdasarkan undang-undang.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka persangkaan dapat dibedakan menjadi:

- Persangkaan undang-undang

Persangkaan menurut undang-undang adalah persangkaan yang berdasarkan suatu ketentuan khusus undang-undang, dihubungkan dengan perbuatan-perbuatan tertentu atau peristiwa-peristiwa tertentu.¹⁴² Dengan demikian, persangkaan menurut undang-undang ini telah secara limitatif diatur dan ditentukan oleh undang-undang.

- Persangkaan hakim

Persangkaan menurut hakim berarti hakim bebas menyimpulkan persangkaan berdasarkan kenyataan. Hakim bebas mempergunakan atau tidak mempergunakan hal-hal yang terbukti dalam suatu perkara sebagai dasar melakukan persangkaan. Cara membuktikan persangkaan ini, harus dibuktikan terlebih dahulu adanya suatu kenyataan yang tidak dapat diperdebatkan lewat alat-alat bukti surat dan saksi, maka akan diperoleh suatu kesimpulan yang membuktikan hal-hal yang disangka tadi. Misalnya untuk membuktikan jual beli yang disangkal tergugat, pertama-tama harus dibuktikan adanya peristiwa jual beli tersebut dengan alat-alat pembuktian surat dan saksi. Dari kenyataan tersebut maka dapat diperoleh persangkaan memang terjadi jual beli. Kedua alat bukti tersebut menimbulkan persangkaan.¹⁴³

d. Pengakuan

Pengakuan merupakan keterangan sepihak, karena tidak memerlukan persetujuan dari pihak lawan. Pengakuan merupakan pernyataan tegas, karena pengakuan secara diam-diam tidaklah memberi kepastian kepada hakim tentang kebenaran suatu peristiwa. Pengakuan dapat disampaikan di dalam persidangan dan di luar persidangan. Pengakuan yang disampaikan di dalam persidangan

¹⁴² *Ibid.*, Pasal 1916.

¹⁴³ Teguh Samudera, *Op. Cit.*, hal. 81.

merupakan bukti sempurna terhadap yang melakukannya, baik secara pribadi maupun diwakilkan secara khusus dan merupakan alat bukti yang menentukan yang tidak memungkinkan pembuktian lawan. Dengan demikian, pengakuan di luar sidang merupakan keterangan yang diberikan oleh salah satu pihak dalam suatu perkara perdata di luar persidangan untuk membenarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh lawannya. Kekuatan pembuktian dari pengakuan lisan di luar persidangan diserahkan sepenuhnya kepada pertimbangan hakim dan masih harus dibuktikan di persidangan. Dalam doktrin ilmu hukum, pengakuan dapat diklasifikasikan menjadi:¹⁴⁴

- Pengakuan murni
Pengakuan murni adalah pengakuan yang sifatnya sederhana dan sesuai sepenuhnya dengan tuntutan pihak lawan.
- Pengakuan dengan kualifikasi
Merupakan pengakuan yang disertai dengan sangkalan terhadap sebagian dari tuntutan atau dengan kata lain merupakan jawaban yang sebagian terdiri dari pengakuan dan sebagian terdiri dari sangkalan.
- Pengakuan dengan klausula
Pengakuan dengan klausula adalah pengakuan yang disertai dengan keterangan tambahan yang bersifat membebaskan atau dengan kata lain adalah pengakuan tentang hal pokok yang diajukan tetapi disertai dengan tambahan penjelasan yang menjadi dasar penolakannya.

e. Sumpah

Sumpah merupakan suatu pernyataan khidmat yang diberikan atau diucapkan pada waktu memberi janji atau keterangan dengan mengingat sifat mahakuasa dari Tuhan dan percaya bahwa siapa yang memberi keterangan atau janji tidak benar akan dihukum oleh Nya atau dengan kata lain sumpah merupakan tindakan yang bersifat religius yang digunakan dalam peradilan.¹⁴⁵ Alat bukti sumpah diatur

¹⁴⁴ Sudikno Mertokusumo., *Op. Cit.*, hal. 183-184.

¹⁴⁵ *Ibid.*, hal 187.

dalam Pasal 155 sampai dengan Pasal 158 HIR, dan Pasal 1929 sampai dengan Pasal 1945 KUHPerdara, yang terdiri atas:¹⁴⁶

- Sumpah pelengkap (*suppletoir*)

Merupakan sumpah yang diperintahkan hakim karena jabatannya kepada salah satu pihak untuk melengkapi pembuktian peristiwa yang menjadi sengketa. Untuk dapat diperintahkan bersumpah *suppletoir*, harus ada bukti permulaan lebih dulu tetapi belum mencukupi dan tidak ada alat bukti lainnya.

- Sumpah pemutus (*decisoir*)

Merupakan sumpah yang dibebankan atas permintaan salah satu pihak kepada lawannya. Sumpah ini dapat dibebankan atau diperintahkan meskipun tidak ada pembuktian sama sekali, sehingga pembebanan sumpah ini dapat dilakukan pada setiap saat selama pemeriksaan di persidangan.

- Sumpah penaksir (*aestimatoir*)

Merupakan sumpah yang diperintahkan oleh hakim karena jabatannya kepada penggugat untuk menentukan jumlah uang ganti kerugian. Sumpah penaksir baru dapat dibebankan kepada penggugat apabila penggugat telah dapat membuktikan haknya atas ganti rugi tetapi jumlahnya belum pasti.

Kekuatan pembuktian sumpah pemutus (*decisoir*) dan sumpah penaksir bersifat sempurna, mengikat, dan menentukan.¹⁴⁷ Pasal 1936 KUHPerdara menegaskan bahwa alat bukti sumpah pemutus (*decisoir*) tidak dapat dilawan dengan alat bukti apa pun.¹⁴⁸ Begitu juga dengan Pasal 177 HIR menyatakan bahwa apabila pihak lawan mengucapkan sumpah maka ia tidak dapat diminta lagi alat bukti lain untuk menguatkan kebenaran sumpah yang diucapkannya.¹⁴⁹

¹⁴⁶ *Ibid.*, hal. 187-189.

¹⁴⁷ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hal. 777.

¹⁴⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1936.

¹⁴⁹ Reglemen Indonesia Yang Dibaharui S. 1941 No. 44 RIB (HIR), *Op. Cit.*, Pasal 177.

3.2 Pembuktian Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

3.2.1 Beban Pembuktian

Beban pembuktian dalam Hukum Perlindungan Konsumen berbeda dengan beban pembuktian dalam Hukum Acara Perdata yang diatur dalam Pasal 163 HIR, Pasal 1865 KUHPerdata, dan Pasal 283 RBg. Beban pembuktian dalam sengketa konsumen diatur dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan Pasal 28 undang-undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha. Ketentuan Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa:¹⁵⁰

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab 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 pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

¹⁵⁰ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 19.

Kedua ketentuan ini pada intinya menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan dalam suatu gugatan ganti rugi. Dengan demikian, beban pembuktian yang digunakan dalam sengketa konsumen di pengadilan adalah beban pembuktian terbalik karena pihak pelaku usaha (tergugat) harus membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan pada gugatan ganti kerugian yang diajukan oleh konsumen (penggugat). Pelaku usaha oleh undang-undang Perlindungan Konsumen dibebani kewajiban membuktikan kesalahannya sebagaimana yang telah didalilkan oleh konsumen.

Selain itu, penggunaan beban pembuktian terbalik juga diterapkan pada permasalahan konsumen dengan pelaku usaha yang mengandung unsur pidana yang sesuai dengan ketentuan Pasal 22 UU Nomor 8 Tahun 1999 beserta dengan penjelasannya. Pasal 22 UU Nomor 8 Tahun 1999 secara tegas menyebut kewajiban pembuktian unsur kesalahan oleh pelaku usaha sebagai pembuktian terbalik. Pasal 22 UU Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa:¹⁵¹

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Penjelasan Pasal 22 undang-undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa ketentuan dalam Pasal 22 UU Nomor 8 Tahun 1999 dimaksudkan untuk menerapkan sistem pembuktian terbalik.¹⁵² Meskipun pelaku usaha dibebani membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan, tetapi tidak menutup kemungkinan jaksa juga membuktikan kesalahan pelaku usaha. Artinya adalah jaksa masih diberikan kesempatan membuktikan kesalahan pelaku usaha dalam perkara konsumen dengan pelaku usaha yang mengandung unsur pidana meskipun diterapkan beban pembuktian terbalik. Berdasarkan ketentuan mengenai beban

¹⁵¹ *Ibid.*, Pasal 22.

¹⁵² *Ibid.*, Penjelasan Pasal 22

pembuktian terbalik pada perkara antara konsumen dengan pelaku usaha yang mengandung unsur pidana, yang masih memberikan kesempatan kepada pihak lawan (yang dalam hal ini jaksa), dalam perkara sengketa konsumen juga diberlakukan ketentuan yang sama. Artinya adalah konsumen juga masih diberikan kesempatan membuktikan unsur kesalahan konsumen meskipun telah diterapkan beban pembuktian terbalik juga, seperti halnya jaksa yang masih diberikan kesempatan membuktikan kesalahan pelaku usaha dalam pembuktian perkara konsumen dan pelaku usaha yang mengandung unsur pidana.

Apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) UU Nomor 8 Tahun 1999, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 23 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.¹⁵³ Pasal 23 undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan peluang kepada konsumen untuk menggugat maupun menuntut pelaku usaha yang tidak memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selain dalam UU Nomor 8 Tahun 1999, pembuktian terbalik juga diatur dalam Pasal 22 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Pasal 22 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁵⁴ Dengan demikian, jelas bahwa beban pembuktian yang digunakan dalam perkara sengketa konsumen maupun perkara antara konsumen dengan pelaku usaha yang mengandung unsur pidana, keduanya menerapkan beban pembuktian terbalik yaitu pelaku usaha diwajibkan membuktikan unsur kesalahan yang didalilkan oleh konsumen atau didakwakan oleh jaksa.

¹⁵³ *Ibid.*, Pasal 23.

¹⁵⁴ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 22.

3.2.2 Macam-Macam Alat Bukti

Hukum Acara Perdata menentukan macam-macam alat bukti dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata yaitu alat bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah. Namun, pada sengketa konsumen ditentukan macam-macam alat bukti yang berbeda dari ketentuan Hukum Acara Perdata. Ketentuan macam-macam alat bukti dalam sengketa konsumen tidak disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, melainkan terdapat dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa alat bukti yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga BPSK antara lain berupa barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, surat dan/atau dokumen, dan bukti-bukti lain yang mendukung.¹⁵⁵

Definisi alat bukti barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Pasal 1 angka 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁵⁶ Sedangkan yang dimaksud dengan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁵⁷ Kedua definisi ini sama dengan definisi yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

¹⁵⁵ *Ibid.*, Pasal 21.

¹⁵⁶ *Ibid.*, Pasal 1 angka 4.

¹⁵⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

Selain barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa dijadikan sebagai alat bukti. Keterangan para pihak yang bersengketa yaitu keterangan dari pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha dan konsumen sama-sama diberikan hak menyampaikan keterangannya. Keterangan para pihak merupakan alat bukti yang dapat dijadikan dasar hakim dalam menjatuhkan putusannya disamping alat-alat bukti yang lainnya.

Alat bukti lain yang disebut oleh Pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 adalah keterangan saksi dan/atau saksi ahli. Dalam setiap proses penyelesaian sengketa konsumen, saksi dapat dihadirkan oleh Majelis dan/atau atas saran atau permintaan para pihak yang bersengketa. Sama halnya dengan Hukum Acara Perdata, untuk menjadi saksi juga berlaku ketentuan larangan saksi baik *absolut* maupun *nisbi*. Ketentuan mengenai siapa saja yang dilarang menjadi saksi dapat ditemukan dalam Pasal 23 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan bahwa sebelum dimintai keterangan, majelis hakim menanyakan kepada saksi mengenai identitas diri, derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa.¹⁵⁸ Pertanyaan yang diajukan oleh hakim tersebut untuk mengetahui apakah saksi yang bersangkutan dapat memberikan keterangannya ataukah tidak.

Seorang ahli dapat memberikan keterangannya atas permintaan hakim karena jabatannya atau secara *ex officio* maupun atas permintaan para pihak yang bersengketa. Keterangan ahli dapat disampaikan langsung dalam persidangan maupun secara tertulis apabila ahli yang bersangkutan tidak dapat datang dengan alasan yang dapat dipertanggung jawabkan. Apabila ahli tidak dapat datang tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan meskipun telah dipanggil dengan patut, Majelis dapat meminta kepada penyidik umum untuk menghadirkan ahli tersebut ke persidangan.¹⁵⁹

¹⁵⁸ *Ibid.*, Pasal 23.

¹⁵⁹ *Ibid.*, Pasal 24.

Alat bukti lain yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 adalah surat dan/atau dokumen. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai surat dan/atau dokumen yang dapat dijadikan sebagai alat bukti. Dengan demikian, ketentuan mengenai alat bukti surat dan/atau dokumen dapat mengacu pada Hukum Acara Perdata.

Surat yang dapat dijadikan alat bukti dalam Hukum Acara Perdata antara lain yaitu surat yang bukan akta dan surat yang berupa akta. Surat yang bukan akta pada dasarnya dibuat tidak untuk digunakan sebagai alat bukti. Apabila dikemudian hari surat tersebut dijadikan sebagai alat bukti di persidangan, maka hal ini bersifat *insidental* (kebetulan) saja.¹⁶⁰ Sedangkan surat yang berupa akta terdiri dari akta otentik dan akta di bawah tangan. Akta otentik adalah suatu akta yang didalam bentuk yang ditentukan oleh undang-undang dibuat oleh atau dihadapan pegawai-pegawai umum yang berkuasa untuk itu di tempat dimana akta dibuatnya.¹⁶¹ Sedangkan akta di bawah tangan adalah akta yang sengaja dibuat untuk pembuktian para pihak tanpa bantuan dari seorang pejabat yang berwenang dan hanya untuk kepentingan para pihak yang membuatnya. Akta dibawah tangan mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna jika diakui oleh orang terhadap siapa akta tersebut digunakan.¹⁶²

Macam alat bukti lain yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah bukti-bukti lain yang mendukung. Sama halnya dengan alat bukti surat dan/atau dokumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak memberikan definisi atau penjelasan lebih lanjut mengenai alat bukti lain yang mendukung. Apabila mengacu pada alat-alat bukti yang diakui dalam Hukum Acara Perdata, maka alat bukti persangkaan, pengakuan, dan sumpah dapat disebut sebagai bukti-bukti lain yang mendukung dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan

¹⁶⁰ Lilik Mulyadi, *Op. Cit.*, hal. 160.

¹⁶¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1868.

¹⁶² *Ibid.*, hal. 157.

Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 ini. Hal ini disebabkan karena Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak memberi batasan apa saja yang termasuk dalam bukti-bukti lain yang mendukung.

Alat bukti persangkaan dalam Hukum Acara Perdata diatur pada Pasal 1915 sampai dengan Pasal 1922 KUHPerdata dan Pasal 172 HIR. Persangkaan terdiri dari persangkaan undang-undang dan persangkaan hakim. Persangkaan menurut undang-undang adalah persangkaan yang diatur limitatif dalam undang-undang, sedangkan persangkaan hakim adalah persangkaan yang dibuat oleh hakim berdasarkan kenyataan. Alat bukti lain yang mendukung selain persangkaan adalah pengakuan. Pengakuan merupakan keterangan sepihak, karena tidak memerlukan persetujuan dari pihak lawan. Pengakuan merupakan pernyataan tegas, karena pengakuan secara diam-diam tidaklah memberi kepastian kepada hakim tentang kebenaran suatu peristiwa. Sumpah juga dapat dimasukkan dalam alat bukti lain yang mendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 e Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Alat bukti sumpah diatur dalam Pasal 155 sampai dengan Pasal 158 HIR, dan Pasal 1929 sampai dengan Pasal 1945 KUHPerdata. Ada 3 (tiga) macam sumpah dalam HIR yang dapat dijadikan sebagai alat bukti yaitu sumpah pelengkap (*suppletoir*), sumpah pemutus (*decisoir*), dan sumpah penaksir (*aestimatoir*).

Dengan demikian, alat bukti dalam Hukum Acara Perdata dan Hukum Perlindungan Konsumen terdapat perbedaan. Alat bukti yang digunakan pada sengketa konsumen khususnya sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Alat bukti yang ada dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 terdiri dari alat bukti yang berupa barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, surat dan/atau dokumen, dan bukti-bukti lain yang mendukung.¹⁶³

¹⁶³ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 21.

3.3 Pengertian Ahli dan Keterangan Ahli

3.3.1 Pengertian Ahli

Salah satu alat bukti yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 adalah keterangan saksi dan/atau saksi ahli. Dalam praktek beracara pada persidangan perkara perdata di pengadilan umum, ahli dan keterangan ahli sering didengar di persidangan meskipun dalam Hukum Acara Perdata bukan termasuk alat bukti yang diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui pengertian tentang ahli mengingat dalam praktek beracara di persidangan ahli dan keterangan ahli sering didengar di persidangan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian ahli adalah orang yang mahir, paham sekali dalam suatu ilmu atau kepandaian. Selain itu, ahli juga berarti sebagai anggota, orang(-orang) yang termasuk dalam suatu golongan, keluarga, atau kaum.¹⁶⁴ Dengan demikian, pengertian ahli secara harfiah ahli adalah seseorang yang pada umumnya mempunyai keahlian tertentu yang berhubungan dengan peristiwa yang disengketakan.¹⁶⁵ Namun, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak memberikan penjelasan mengenai pengertian ahli. Siapa atau apa yang disebut ahli juga tidak ditegaskan oleh Pasal 154 HIR.

Siapa saja dapat membuat definisi seluas-luasnya mengenai pengertian ahli, termasuk para pihak yang bersengketa di pengadilan dan hakim. Karena Hukum Acara Perdata dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak menyebut mengenai pengertian ahli, maka tentang ahli atau tidaknya seseorang tidak ditentukan oleh pengetahuan atau keahliannya yang khusus melainkan ditentukan oleh pengangkatannya oleh hakim. Hal ini disebabkan karena semua ahli yang diajukan

¹⁶⁴ “Kamus Besar Bahasa Indonesia Online”, <<http://kamusbahasaindonesia.org/ahli/mirip>>, diakses tanggal 03 Desember 2009, pukul 14.00 WIB.

¹⁶⁵ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal 197.

oleh para pihak maupun oleh hakim secara *ex officio* pengangkatannya berdasarkan keputusan hakim. Dapat dikatakan bahwa ahli tidak harus bergelar akademik seorang yang berijazah SMA pun dengan penetapan hakim dapat menjadi ahli atau *expertise*.¹⁶⁶

3.3.2 Pengertian Keterangan Ahli

Pada uraian sebelumnya telah disebutkan bahwa ahli dan keterangan ahli sering diajukan dan didengar di persidangan, namun tidak ada satu ketentuan dalam Hukum Acara Perdata, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yang memberikan definisi mengenai ahli dan keterangan ahli. Lain halnya dengan Hukum Acara Pidana, Pasal 1 angka 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana memberikan definisi atau pengertian keterangan ahli. Menurut Pasal 1 angka 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, keterangan ahli adalah keterangan yang diberikan oleh seorang yang memiliki keahlian khusus tentang hal yang diperlukan untuk membuat terang suatu perkara pidana guna kepentingan pemeriksaan.¹⁶⁷ Dengan demikian, pengertian keterangan ahli dalam Hukum Acara Pidana jelas dan tidak memerlukan penafsiran tersendiri.

Oleh karena Hukum Acara Perdata, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak memberikan definisi mengenai keterangan ahli, maka pengertian keterangan ahli dapat merujuk pada pendapat ahli hukum. Menurut Sudikno Mertokusumo, keterangan ahli adalah keterangan pihak ketiga yang objektif dan bertujuan untuk membantu hakim dalam pemeriksaan guna menambah pengetahuan hakim.¹⁶⁸ Berdasarkan pengertian bahwa keterangan ahli merupakan keterangan dari pihak ketiga yang

¹⁶⁶ *Ibid.*, hal. 196.

¹⁶⁷ Indonesia (d), *Undang-Undang Tentang Hukum Acara Pidana*, UU No. 8 Tahun 1981, LN No. 76 Tahun 1981, TLN No. 3258, Pasal 1 angka 28.

¹⁶⁸ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal 195.

objektif, maka keterangan ahli harus diberikan oleh pihak yang tidak terkait dengan sengketa tersebut. Keterangan yang diberikan oleh ahli tidak memihak salah satu pihak dan diberikan seobjektif mungkin sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya. Pengertian keterangan ahli tersebut juga mendefinisikan mengenai fungsi keterangan ahli yaitu membantu hakim dalam pemeriksaan suatu sengketa guna menambah pengetahuan hakim.

3.3.3 Perbedaan Keterangan Saksi dan Keterangan Ahli Dalam Hukum Acara Perdata

Ketentuan alat bukti dalam Hukum Acara Perdata diatur pada Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata. Macam-macam alat bukti yang dapat diajukan di muka persidangan menurut ketentuan tersebut antara lain adalah alat bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah. Selain kelima alat bukti tersebut, dalam praktek beracara di persidangan dikenal adanya keterangan ahli. Namun, keterangan ahli tersebut tidak termasuk dalam alat bukti yang diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata.

Kebanyakan orang sering salah dalam penyebutan dan pengertian keterangan saksi dan keterangan ahli. Seringkali orang menyebut keterangan ahli sebagai keterangan saksi ahli, padahal penyebutan yang demikian keliru yang seharusnya adalah keterangan ahli. Hal ini disebabkan karena antara keterangan saksi dan keterangan ahli terdapat beberapa perbedaan. Adapun perbedaan-perbedaan yang ada antara keterangan saksi dan keterangan ahli dapat dilihat pada beberapa aspek sebagai berikut.¹⁶⁹

1) Aspek penggantian

Kedudukan seorang ahli dapat digantikan oleh ahli lain untuk memberi keterangan atau pendapatnya di persidangan. Sedangkan untuk saksi tidak diperkenankan adanya pergantian dengan saksi lain, kecuali untuk peristiwa yang disaksikan oleh banyak orang, sehingga bila seorang saksi berhalangan dapat diganti oleh saksi lain untuk memberi keterangannya di persidangan.

¹⁶⁹ Muhammad Nasir, *Op. Cit.*, hal 183-184.

2) Aspek keahlian

Untuk ahli biasanya diharuskan memiliki keahlian tertentu yang relevan dengan peristiwa yang sedang disengketakan, sedangkan saksi tidak diperlukan memiliki keahlian tertentu tersebut karena hanya menyampaikan apa yang dilihat, didengar, dan dialami.

3) Aspek substansi

Saksi memberikan keterangan mengenai apa yang dialaminya sendiri berkaitan dengan peristiwa yang disengketakan, sedangkan ahli memberikan pendapat atau kesimpulan tentang suatu peristiwa yang disengketakan tersebut sesuai pengetahuan yang dimilikinya.

4) Aspek posisi hakim

Hakim dalam suatu persidangan harus mendengarkan keterangan saksi yang dihadirkan oleh kedua belah pihak. Begitu pula jika dalam persidangan diangkat ahli, maka hakim juga harus mendengarkan keterangan ahli tersebut. Namun, hakim tidak terikat oleh keterangan ahli untuk menjadikannya sebagai dasar pertimbangan dalam putusannya. Semua keterangan ahli dan saksi di persidangan harus dicatat dalam berita acara persidangan. Bila keterangan ahli yang telah dicatat dalam berita acara tidak digunakan hakim, maka hakim harus menjelaskan alasannya dalam putusan mengapa hal tersebut dilakukan.

Selain itu, perbedaan antara saksi dan ahli dapat dilihat dari sumber keterangannya. Menurut Pasal 171 ayat (1) HIR menyebutkan bahwa tiap-tiap kesaksian harus berisi segala sebab pengetahuan dan Pasal 171 ayat (2) HIR menyatakan bahwa pendapat-pendapat atau persangkaan yang istimewa, yang disusun dengan kata akal, bukan kesaksian.¹⁷⁰ Dengan demikian, jelas bahwa keterangan saksi selalu bersumber dari pengetahuan yang dimiliki oleh saksi mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dilihat, didengar, dan dialami sendiri yang bukan merupakan pendapat atau persangkaan. Sebaliknya, keterangan ahli justru berdasarkan pada pendapat, pemikiran, atau persangkaan mengenai suatu hal atau peristiwa dan tidak berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dialami sendiri.

¹⁷⁰ Reglemen Indonesia Yang Dibaharui S. 1941 No. 44 RIB (HIR), *Op. Cit.*, Pasal 171.

3.4 Kedudukan Dan Peranan Ahli Dalam Hukum Acara Perdata Di Indonesia

3.4.1 Pengangkatan Ahli Dalam Hukum Acara Perdata

Alat bukti yang dipergunakan dalam Hukum Acara Perdata meliputi bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Namun, selain alat bukti tersebut terdapat keterangan ahli yang sering didengar dalam praktek di persidangan. Keterangan ahli diatur dalam Pasal 154 HIR, 181 Rbg, dan 215 Rv. Pasal 154 ayat (1) HIR menyebutkan bahwa:¹⁷¹

- (1) Jika menurut pendapat ketua pengadilan negeri perkara itu dapat dijelaskan oleh pemeriksaan atau penetapan ahli-ahli, maka karena jabatannya atau, atas permintaan pihak-pihak, ia dapat mengangkat ahli-ahli tersebut.
- (2) Dalam hal yang demikian, maka ditentukan hari persidangan pada waktu mana hal itu memberi laporannya baik dengan surat, maupun dengan lisan dan menguatkan keterangannya itu dengan sumpah.
- (3) Sebagai saksi tidak dapat diangkat orang yang tidak dapat didengar sebagai saksi.
- (4) Ketua Pengadilan Negeri sekali-sekali tidak diwajibkan menuruti perasaan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 154 ayat (1) HIR, maka pengangkatan ahli dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu:

a. Oleh hakim secara *ex officio*

Apabila hakim berpendapat perkara yang diperiksa perlu mendapat penjelasan yang lebih terang dari seorang ahli, maka atas inisiatif sendiri dapat menunjuk ahli secara *ex officio* dan tidak diperlukan persetujuan dari para pihak. Apabila ada pihak yang tidak setuju dengan pengangkatan ahli oleh hakim secara *ex officio*, maka pengangkatan ahli tersebut tidak dapat dilakukan. Namun apabila para pihak setuju atas pengangkatan ahli oleh hakim secara *ex officio*, maka biaya pengangkatan ahli ini dibebankan pada biaya perkara yang akan

¹⁷¹ Reglemen Indonesia Yang Dibaharui S. 1941 No. 44 RIB (HIR), *Op. Cit.*, Pasal 154.

dibayar oleh pihak yang kalah dalam sengketa tersebut. Hanya saja yang perlu diperhatikan bahwa orang yang ditunjuk tersebut memenuhi syarat sebagai ahli sesuai dengan spesialisasi yang dikuasainya dalam bidang perkara yang disengketakan.¹⁷² Hakim akan membuat surat kepada ahli atau instansi tempat ahli bekerja untuk meminta agar ahli hadir dan memberikan keterangannya dipersidangan.¹⁷³

b. Atas permintaan salah satu pihak atau kedua belah pihak

Salah satu pihak atau kedua belah pihak dapat mengajukan permintaan kepada hakim agar ditunjuk seorang ahli dan secara yuridis berdasarkan permintaan itu hakim diharuskan mengabulkannya. Atas permintaan tersebut hakim dapat menentukan dan mengangkat seorang atau lebih ahli. Ahli diangkat oleh hakim untuk diminta pendapatnya. Pengangkatan ahli ini berlaku selama pemeriksaan perkara masih berlangsung di pengadilan. Seorang ahli atau lebih yang telah diangkat oleh hakim tidak ada kewajiban untuk menerima atau memenuhi pengangkatannya. Pihak-pihak yang bersangkutan dapat menunjuk ahli lain sebagai gantinya atau hakim dapat mengangkat seorang ahli secara *ex officio* (Pasal 222 Rv).¹⁷⁴

Dalam praktek di persidangan, pengajuan ahli atas permintaan para pihak dilakukan secara lisan. Pihak yang ingin mengajukan ahli menyampaikan alasan permintaan pengangkatan ahli kepada hakim, kemudian hakim menanyakan tanggapan pihak lawan atas permintaan tersebut. Adakalanya pihak lawan keberatan atas pengangkatan ahli tersebut. Namun, semua tergantung pada penilaian dan keputusan hakim untuk mengabulkan atau tidak mengabulkan permintaan pengangkatan ahli tersebut. Apabila permintaan pengajuan ahli dikabulkan oleh hakimhakim, maka salah satu pihak atau para pihak para pihak yang dikabulkan permintaannya tersebut membuat permohonan kepada ahli atau instansi tempat ahli bekerja agar ahli yang diminta dapat dihadirkan dan memberi keterangan dipersidangan. Dengan

¹⁷² Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hal 790-791.

¹⁷³ Berdasarkan wawancara dengan Ibu Iis (Hakim pada Pengadilan Negeri Subang), pada tanggal 05 Desember 2009, pukul. 10.00 WIB.

¹⁷⁴ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hal 791.

demikian, pengangkatan ahli atas permintaan para pihak pada dasarnya dilakukan secara lisan dengan menyebutkan alasan permintaannya kepada hakim. Meskipun disampaikan secara lisan, terkadang hakim meminta supaya dibuat permohonan permintaan pengangkatan ahli secara tertulis sebagai syarat formalitas. Karena permintaan pengangkatan ahli dapat dilakukan secara lisan dan tidak harus secara tertulis, apabila permintaan pengangkatan ahli dikabulkan, maka hakim tidak membuat surat penetapan mengenai pengangkatan ahli tersebut.¹⁷⁵

3.4.2 Syarat-syarat Ahli

Pasal 154 ayat (3) HIR menyatakan sebagai ahli tidak dapat diangkat orang yang tidak dapat didengar sebagai saksi.¹⁷⁶ Berdasarkan ketentuan ini berarti tidak semua orang dapat didengar keterangannya sebagai ahli. Untuk dapat menjadi ahli terdapat beberapa ketentuan atau syarat-syarat siapa saja yang berhak menjadi ahli seperti halnya ketentuan mengenai siapa saja yang dapat menjadi saksi. Seperti halnya saksi, bagi ahli berlaku pula ketentuan seseorang yang tidak cakap menjadi ahli berdasarkan Pasal 154 ayat (3) HIR tersebut antara lain sebagai berikut.

1) Orang-orang yang tidak mampu secara mutlak (*absolut*) bertindak sebagai saksi, yaitu:

- Keluarga sedarah dan keluarga semenda menurut keturunan yang lurus dari salah satu pihak (Pasal 145 HIR, Pasal 172 Rbg, dan Pasal 1910 KUHPerdara)
- Suami atau isteri dari salah satupihak, meskipun sudah bercerai (Pasal 145 HIR, Pasal 172 Rbg, dan Pasal 1910 KUHPerdara).

Orang-orang yang termasuk dalam kelompok ini hanya tidak cakap untuk didudukan sebagai saksi, namun apabila hanya sebatas mendengar

¹⁷⁵ Berdasarkan wawancara dengan Bpk. Dr. Yoni Agus Setyono, S.H., M.H., (Ketua LKBH PPS Fakultas Hukum Universitas Indonesia), pada tanggal 04 Desember 2009, pukul. 10.00 WIB.

¹⁷⁶ Reglemen Indonesia Yang Dibaharui S. 1941 No. 44 RIB (HIR), *Op. Cit.*, Pasal 154.

keterangan mereka tanpa disumpah diperbolehkan. Hanya saja guna dan manfaatnya tidak ada sama sekali, karena keterangan yang diberikan tidak sah dan tidak bernilai sebagai alat bukti.¹⁷⁷

2) Orang-orang yang tidak mampu secara relatif (*nisbi*) bertindak sebagai saksi, yaitu:

- Anak-anak yang belum mencapai umur 15 tahun (Pasal 145 HIR, Pasal 1912 Rbg)
- Orang gila, meskipun kadang-kadang ingatannya terang atau sehat (Pasal 145 HIR, Pasal 1912 Rbg).

Orang-orang dalam kelompok ini adalah mereka yang boleh dan tidak dilarang memberikan keterangan di persidangan, akan tetapi keterangan yang mereka berikan di luar sumpah, sehingga menurut hukum kehadirannya tidak sebagai saksi. Menurut Pasal 1912 ayat (2) KUHPerdata hakim bebas atau leluasa mendengar keterangan orang yang belum dewasa atau orang yang kurang waras ingatannya dengan syarat keterangan diberikan tanpa sumpah dan nilai serta kualitas keterangan yang diberikan hanya dianggap sebagai penjelasan.¹⁷⁸

3) Orang-orang yang atas permintaan mereka sendiri dibebaskan dari kewajibannya untuk memberi kesaksian (Pasal 146 HIR, Pasal 174 Rbg, dan Pasal 1909 KUH Perdata), yaitu:

- Saudara laki-laki dan perempuan serta ipar laki-laki dan perempuan dari salah satu pihak
- Keluarga sedarah menurut keturunan yang lurus dan saudara laki-laki dan perempuan dari suami atau isteri salah satu pihak
- Semua orang yang karena martabat, jabatan atau hubungan kerja yang sah diwajibkan mempunyai rahasia, akan tetapi semata-mata hanya tentang hal yang diberitahukan kepadanya karena martabat, jabatan atau hubungan kerja yang sah saja.

¹⁷⁷ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hal. 635.

¹⁷⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), *Op. Cit.*, Pasal 1912.

3.4.3 Kedudukan dan Peranan Ahli Dalam Proses Persidangan Perkara Perdata Di Pengadilan

Hukum Acara Perdata mengenal macam alat bukti antara lain alat bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah sebagaimana yang diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata. Namun, dalam praktek di persidangan selain kelima alat bukti tersebut sering didengar keterangan ahli. Pengangkatan ahli dalam Hukum Acara Perdata diatur dalam Pasal 154 HIR, 181 Rbg, dan 215 Rv. Pasal 154 ayat (1) HIR. Ahli dalam persidangan dapat memberikan keterangannya apabila ada permohonan salah satu pihak atau karena hakim secara *ex officio* yang mengangkatnya. Pengangkatan ahli oleh hakim secara *ex officio* merupakan salah satu bentuk pengecualian dari asas hakim pasif pada perkara perdata, karena hakim memang membutuhkan keterangan ahli tersebut untuk menjelaskan sesuatu hal atau peristiwa yang tidak diketahuinya. Dengan demikian, pengangkatan ahli ini tergantung pada keputusan hakim perlu atau tidak diangkat ahli dalam proses pembuktian suatu perkara. Apabila hakim memutuskan mengangkat ahli, maka ahli dihadirkan di persidangan untuk memberikan keterangannya atau apabila ahli tidak dapat dihadirkan dipersidangan dengan alasan yang dapat dipertanggung jawabkan, maka keterangannya dapat disampaikan melalui tulisan.¹⁷⁹

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, karena keterangan ahli bukan termasuk dalam alat bukti maka hakim dapat menggunakan alat bukti persangkaan hakim untuk mengaitkan keterangan ahli ini dengan sengketa yang sedang diperiksanya. Meskipun ahli bukan termasuk alat bukti menurut Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUHPerdata, namun dalam praktek ahli wajib disumpah padahal menurut perturan perundang-undangan yang wajib disumpah hanyalah saksi. Sumpah ahli ternyata dimaksudkan agar seorang ahli yang memberikan keterangan di persidangan dilakukan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.¹⁸⁰ Meskipun ahli wajib disumpah, namun

¹⁷⁹ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 24.

¹⁸⁰ Berdasarkan wawancara dengan Ibu Iis (Hakim pada Pengadilan Negeri Subang), pada tanggal 05 Desember 2009, pukul. 10.00 WIB.

hakim tidak terikat terhadap keterangan ahli. Artinya hakim dapat menjadikan keterangan ahli ini pertimbangan dalam putusannya atau tidak mempertimbangkan keterangan ahli sama sekali dalam putusannya. Kedudukan keterangan ahli yang bukan merupakan alat bukti dalam Hukum Acara Perdata hanya merupakan keterangan yang menjelaskan suatu peristiwa atau hal tertentu kepada hakim dan para pihak. Seperti yang telah dijelaskan tersebut, bahwa adakalanya hakim berpendapat dalam suatu perkara perlu diangkat ahli untuk memberikan penjelasan-penjelasan guna menambah pengetahuan dan keyakinan hakim.¹⁸¹ Berdasarkan keadaan ini, maka seorang ahli diangkat untuk didengar keterangannya di persidangan karena dianggap hakim kurang mengerti akan sesuatu peristiwa dan perlu mendapat penjelasan tentang peristiwa tersebut dari ahli. Dengan demikian, ahli pada dasarnya berperan penting dalam suatu perkara untuk menerangkan dan menjelaskan suatu peristiwa kepada hakim dan para pihak dalam suatu perkara.

3.5 Kedudukan Dan Peranan Ahli Dalam Pembuktian Pada Sengketa Konsumen

3.5.1 Kedudukan Konsumen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen yaitu dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenal pelaku usaha dan konsumen sebagai subjeknya. Pelaku usaha dan konsumen mempunyai hubungan timbal balik yang tidak terpisahkan. Konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik yang berupa barang dan/atau jasa. Sebaliknya, pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk memasarkan barang dan/atau jasanya guna memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Namun demikian, hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha ini disisi lain menyebabkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui

¹⁸¹ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hal. 195.

kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.¹⁸² Oleh karena itu, konsumen perlu mendapat perlindungan yang diatur dalam suatu aturan hukum agar dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen, meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.

Terdapat beberapa sebab konsumen berada pada posisi yang lemah, yang terdiri dari kelemahan intern dan kelemahan ekstern. Sikap mental, kurang sadar hukum, kondisi sosial-ekonomi, dan tingkat pendidikan merupakan faktor kelemahan intern konsumen. Sedangkan kelemahan ekstern konsumen yaitu tidak terjangkaunya proses hukum pencarian keadilan. Sikap mental masyarakat (konsumen) terutama masyarakat kelas tradisional dan/atau di pedesaan yang jumlahnya paling besar, pada umumnya dipengaruhi pada “sisa-sisa akibat politik di masa penjajahan kolonial” dan masih belum terlalu berubah. Orang merasa segan merepotkan orang lain, padahal ia sendiri telah disusahkan terlebih dahulu. Faktor kelemahan konsumen yang berasal warisan leluhur kita atau sikap “nrimo”, disebabkan karena tidak tersedianya dan tidak mudah dimengertinya informasi menyangkut hak-hak konsumen.¹⁸³ Selain itu, konsumen pada umumnya kurang memiliki kesadaran hukum hingga akhirnya mengabaikan hak-haknya. Sikap-sikap yang demikian ini tentunya tidak terlepas dari rendahnya tingkat pendidikan dan sosio-ekonomi konsumen yang bersangkutan. Dengan demikian, dalam kondisi keterbatasan dari segi ekonomis, sosial, psikologis, dan praktis, konsumen tidak memiliki kekuatan tawar menawar yang berimbang dan dengan pihak pelaku usaha yang berarti pula konsumen berada dalam posisi yang lemah.¹⁸⁴

¹⁸² Indonesia (a), *Op. Cit.*, Penjelasan Umum.

¹⁸³ Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, *Op. Cit.*, hal. 77.

¹⁸⁴ Sidharta, *Op. Cit.*, hal. 88-90.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa kelemahan konsumen meliputi juga kelemahan ekstern. Kelemahan ekstern konsumen adalah kelemahan yang berkaitan dengan tidak terjangkaunya proses hukum keadilan. Kelemahan ekstern ini berkaitan dengan keadaan proses peradilan kita yang belum sederhana, cepat, dan biaya ringan serta keengganan konsumen atau masyarakat pada umumnya untuk menggunakan pengadilan dalam menyelesaikan kasus-kasus mereka ditambah dengan satu dan lain alasan lainnya.¹⁸⁵ Misalnya saja adalah dalam hal pembuktian. Proses pembuktian bukanlah sesuatu yang mudah atau murah apabila harus membuktikan tentang sesuatu produk konsumen sebagai penyebab kerugian konsumen. Konsumen pihak yang lemah baik dari segi pendidikan yang tidak mengetahui hukum dan tidak mengetahui bagaimana pelaku usaha memproduksi barang dan/atau jasanya, serta lemah juga dari segi sosial dan ekonomi jika dibandingkan dengan pelaku usaha, tentunya akan sulit membuktikan kesalahan pelaku usaha.

3.5.2 Pembuktian Oleh Ahli Dalam Sengketa Konsumen

Seperti uraian sebelumnya, konsumen pada umumnya memiliki kondisi dan posisi tawar yang lemah terhadap pelaku usaha. Lemahnya konsumen ini dapat disebabkan karena faktor sikap mental, pendidikan, kondisi sosial ekonomi, kesadaran hukum, dan sistem peradilan di Indonesia khususnya peradilan yang tidak cepat, murah, dan sederhana. Misalnya saja telah disebutkan pada proses pembuktian. Pembuktian bukanlah sesuatu yang mudah atau murah, apalagi membuktikan tentang sesuatu produk konsumen sebagai penyebab kerugian konsumen. Lemahnya kondisi konsumen baik dari segi pendidikan yang tidak mengetahui hukum dan tidak mengetahui bagaimana pelaku usaha memproduksi barang dan/atau jasanya, serta lemah juga dari segi sosial dan ekonomi jika dibandingkan dengan pelaku usaha, tentunya akan sulit membuktikan kesalahan pelaku usaha. Tetapi dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 telah mengantisipasi keadaan yang membuat konsumen sulit membuktikan kesalahan pelaku usaha dengan menerapkan sistem pembuktian terbalik yang membebani

¹⁸⁵ *Ibid.*, hal. 101.

pelaku usaha untuk membuktikan kesalahan. Sebaliknya meskipun diterapkan pembuktian terbalik, tidak menutup kemungkinan konsumen ikut berperan dalam membuktikan kesalahan konsumen. Misalnya saja adalah mengenai suatu peristiwa yang menyangkut kesalahan pelaku usaha yang sulit dibuktikan, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada hakim untuk diangkat ahli guna menerangkan peristiwa tersebut.

Pengangkatan ahli dapat dilakukan atas permintaan konsumen maupun atas kehendak hakim karena jabatannya. Keterangan ahli sangat penting untuk menerangkan atau menjelaskan suatu keadaan atau peristiwa yang tidak diketahui oleh konsumen maupun hakim. Sebagai contoh adalah keterangan ahli untuk menjelaskan produksi suatu barang dan/atau jasa yang dihasilkan pelaku usaha yang tidak diketahui oleh orang pada umumnya. Namun demikian, dalam Hukum Acara Perdata keterangan ahli bukanlah termasuk dalam alat bukti yang diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, Pasal 1866 KUH Perdata, dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi, dalam salah satu peraturan mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tertuang dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur mengenai keterangan ahli. Pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa keterangan ahli adalah termasuk dalam salah satu alat bukti dalam suatu proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa. Namun, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 ini tidak dapat dipergunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan karena merupakan hanya dapat diberlakukan pada sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK.

Hukum Acara Perdata dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tidak memberikan penjelasan yang lengkap dan memadai mengenai hal-hal yang berkaitan dengan ahli. Mengenai jumlahnya serta penilaian atas keterangan ahli pada dasarnya tergantung pada kebijaksanaan hakim yang bersangkutan dalam tingkat *judex facti*. Selain itu, kekuatan pembuktian ahli pada dasarnya tergantung

pula pada kebijaksanaan dan keyakinan hakim.¹⁸⁶ Pasal 154 ayat (2) HIR dan Pasal 229 Rv menyebutkan bahwa hakim tidak wajib mengikuti pendapat ahli, jika pendapat tersebut berlawanan dengan keyakinannya. Artinya adalah hakim dapat mengikuti pendapat ahli jika tidak bertentangan dengan keyakinannya. Undang-undang memberi kebebasan kepada hakim untuk mengikuti atau tidak mengikuti pendapat ahli. Apabila hakim mengikuti pendapat ahli, maka pendapat ahli dijadikan bagian pertimbangan dalam putusan. Sebaliknya apabila hakim berpendapat tidak mengikuti pendapat ahli maka, pendapat ahli tersebut disingkirkan dan tidak dipertimbangkan dalam putusannya.

Pada dasarnya pendapat ahli tidak dapat berdiri sendiri sebagai alat bukti. Tempat dan kedudukannya hanya berfungsi menambah, memperkuat, atau memperjelas suatu peristiwa atau hal. Pendapat ahli hanya berfungsi dan berkualitas menambah alat bukti yang ada.¹⁸⁷ Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, keterangan ahli bukan sebagai alat bukti dan hanya merupakan keterangan yang memperkuat atau memperjelas suatu peristiwa atau hal untuk menambah keyakinan hakim, maka tidak ada kewajiban bagi hakim untuk mengikuti pendapat ahli tersebut. Apabila dikaitkan dengan kedudukan konsumen yang lemah baik dari segi sikap mental, pendidikan, sosio-ekonomi, kesadaran hukum, dan sistem peradilan yang tidak cukup baik, maka keterangan ahli dalam sengketa konsumen akan sangat dibutuhkan dan penting bagi konsumen agar dapat menjelaskan perbuatan-perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mungkin saja hakim sendiri tidak mengetahuinya. Begitu pentingnya keterangan ahli bagi konsumen untuk menjelaskan perbuatan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen akan menjadi sia-sia apabila hakim berpendapat untuk tidak mengikuti pendapat yang disampaikan oleh ahli tersebut.

¹⁸⁶ Lilik Mulyadi, hal 190.

¹⁸⁷ Yahya Harahap, *Op. Cit.*, hal. 795.

BAB 4
ANALISIS KASUS
(STUDI KASUS PUTUSAN NO. 557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel)

4.1 Kasus Posisi

Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel merupakan putusan terhadap kasus sengketa konsumen yang terjadi antara 105 (seratus lima) orang konsumen sebagai Para Penggugat melawan PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) sebagai Tergugat dan Pemerintah Republik Indonesia cq Menteri Perhubungan cq Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi cq Direktorat Telekomunikasi dan Informatika sebagai Turut Tergugat di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Para Penggugat yang berjumlah 105 (seratus lima) orang ini adalah para konsumen jasa sambungan telekomunikasi bergerak seluler Pro XI Pra-Bayar yang diselenggarakan oleh PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL). Untuk mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan atau pemakaian jasa sambungan telekomunikasi bergerak seluler di Indonesia, Menteri Perhubungan cq Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi telah mengeluarkan Surat Keputusan Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tentang Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar tertanggal 14 Desember 1998 jo Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tertanggal 28 Februari 1997 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS.

Kasus ini berawal dari anggapan Para Penggugat yang merasa dirugikan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan Tergugat. Tergugat selaku Operator Penyelenggara Jasa Sambungan Telekomunikasi melakukan praktek perbuatan melawan hukum terhadap konsumennya dengan cara memberlakukan

sistem pembulatan durasi percakapan yang tidak sesuai ketentuan Pemerintah, mengenakan biaya atas panggilan telepon yang dihandle *oleh Sentral Answering Machine Operator*, dan mengenakan PPN 10% di luar biaya pemakaian jasa STBS Pra-Bayar. Tindakan Tergugat ini telah melanggar Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tentang Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar tertanggal 14 Desember 1998 jo Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tertanggal 28 Februari 1997 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS.

Sistem pembulatan durasi percakapan konsumen STBS Pra-Bayar diatur oleh Pemerintah dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 pada Pasal 7 yaitu sistem pentarifan STBS Pra-Bayar ditetapkan sama dengan sistem pentarifan biaya pemakaian STBS Pasca Bayar yang berlaku.¹⁸⁸ Selain itu, sistem pembulatan durasi percakapan yang merupakan bagian dari sistem pentarifan diatur dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tertanggal 28 Februari 1997 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS butir 2d yaitu durasi percakapan dihitung real time, kalau terdapat pembulatan maka pembulatan hanya diperbolehkan 6 (enam) detik.¹⁸⁹ Dengan demikian, sistem pembulatan durasi percakapan untuk konsumen Pra-Bayar yang diijinkan Pemerintah, dalam hal ini oleh Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi, adalah real time atau pembulatan maksimal 6 (enam) detik. Namun, sistem pembulatan durasi percakapan yang dilakukan Tergugat terhadap konsumen Pra-Bayarnya adalah sebanyak 30 (tiga puluh) detik. Artinya, apabila konsumen (Para Penggugat) melakukan pembicaraan lewat telepon selulernya kurang dari kelipatan 30 (tiga puluh) detik maka biaya pembicaraan akan dikenakan tarif pembulatan per 30 (tiga puluh) detik.

¹⁸⁸ Departemen Perhubungan (a), Keputusan Menteri Perhubungan tentang Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar, Kepmenperhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998, Pasal 7.

¹⁸⁹ Departemen Perhubungan (b), Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS, SE Dirjen Postel Nomor: 415/Dittel/II/97, Butir 2d.

Selain pembulatan durasi percakapan yang menyimpang dari peraturan Pemerintah, Tergugat juga melakukan perbuatan melawan hukum lain yaitu pengenaan biaya atas panggilan telepon yang *dihandle oleh Sentral Answering Machine Operator*. Berdasarkan ketentuan Pemerintah dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tertanggal 28 Februari 1997 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS butir 2a yaitu panggilan telepon yang *dihandle oleh answering machine sentral operator* penyelenggara STSB tidak diperkenankan biaya pemakaian.¹⁹⁰ Tergugat memberlakukan *Sentral Answering Machine Operator* yang bekerja pada saat konsumen tidak menjawab panggilan masuk atau konsumen tidak mengaktifkan pesawat telepon selulernya, sehingga dikenakan biaya sebesar Rp.1.900,00 per menit dengan sistem pembulatan durasi percakapan 30 (tiga puluh) detik. Perbuatan Tergugat inilah telah melanggar ketentuan butir 2a Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97.

Perbuatan Tergugat lain yang dianggap melawan hukum oleh Para Penggugat (konsumen) adalah pengenaan tarif PPN sebesar 10% diluar pemakaian jasa STBS Pra-Bayar. Ketentuan mengenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10 % untuk pemakaian jasa STBS Pra-Bayar diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 pada Pasal 5 ayat (2) yang menyebutkan bahwa biaya pemakaian jasa STBS Pra-Bayar sebagaimana diatur dalam Pasal 4 termasuk dalam Pajak Pertambahan Nilai.¹⁹¹ Ketentuan ini berarti bahwa PPN sebesar 10 % hanya dikenakan untuk pemakaian jasa STBS saja. Pada mulanya Tergugat mematuhi ketentuan Pemerintah tersebut, namun sejak tanggal 22 Juli 2001 Tergugat menetapkan sistem penjualan yang melanggar Pasal 5 ayat (2) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tersebut. Para Penggugat (konsumen) juga tidak mengetahui informasi kenaikan tarif jasa STBS Pra-Bayar Pro XL, karena iklan pemberitahuan kenaikan tarif yang dibuat oleh Pro XL tidak sesuai dengan maksud dan isi utama iklan tersebut yang hanya menyebutkan bahwa “Kini Sisa Pulsa Pro XL Layanan Pra Bayar Tidak Hangus.”

¹⁹⁰ Departemen Perhubungan (b), *Ibid.*, Butir 2a.

¹⁹¹ Departemen Perhubungan (a), *Op. Cit.*, Pasal 5.

Perbuatan-perbuatan Tergugat yang telah melanggar beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan ini menimbulkan kerugian bagi Para Penggugat (Konsumen). Selain itu, Turut Tergugat yaitu Pemerintah Republik Indonesia cq Menteri Perhubungan cq Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi cq Direktorat Telekomunikasi dan Informatika yang diberi kewenangan oleh peraturan perundang-undangan untuk melakukan pengawasan terhadap Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar tidak melakukan kewenangannya tersebut. Pasal 6 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 menyebutkan bahwa Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi melakukan pengawasan pelaksanaan keputusan ini. Dengan demikian, seharusnya Turut Tergugat melaksanakan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk mengawasi pelaksanaan keputusan tersebut termasuk mengawasi tindakan Tergugat. Oleh karena Tergugat telah melakukan tindakan atau perbuatan yang melawan hukum dan Turut Tergugat tidak melakukan kewenangannya, maka Para Penggugat mengajukan gugatan terhadap Tergugat dan Turut Tergugat di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Dengan diajukannya gugatan oleh Para Penggugat, Tergugat juga mengajukan gugatan balik (Rekompensi) terhadap Para Penggugat. Alasan Penggugat Kompensi (Tergugat Kompensi) mengajukan gugatan balik karena Para Tergugat Kompensi (Para Penggugat Kompensi) pernah mengadakan jumpa pers dan/atau memberikan keterangan kepada pers yang kemudian dimuat atau diberitakan di sejumlah media massa dengan isi tidak benar. Adapun isi dari jumpa pers tersebut antara lain menyatakan bahwa PT. Excelcomindo Pratama (Penggugat Kompensi atau Tergugat Kompensi) selaku operator penyelenggaraan Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pro XL telah merugikan konsumen dikarenakan melakukan kebohongan publik, pembulatan durasi secara melawan hukum, memberlakukan tarif tidak sesuai dengan ketentuan, pemisahan biaya, membebankan biaya *answering machine operator* kepada pelanggan, dan menyembunyikan pemberlakuan tarif baru.

Berdasarkan gugatan dan jawaban menjawab antara Para Penggugat, Tergugat, dan Turut Tergugat, maka akhirnya Majelis Hakim menjatuhkan putusan yang amarnya berbunyi sebagai berikut.

MENGADILI

DALAM KONPENSI

DALAM EKSEPSI

- Menolak eksepsi Tergugat dan Turut Tergugat;

DALAM PROVISI

- Menolak permohonan provisi dari Para Penggugat;

DALAM POKOK PERKARA

- Menolak gugatan Para Penggugat untuk seluruhnya;

DALAM REKONPENSI

1. Mengabulkan gugatan rekonsensi dari Penggugat Rekonsensi/Tergugat dalam Kompensi;
2. Menyatakan bahwa Para Tergugat Rekonsensi/Para Penggugat dalam kompensi baik secara sendiri-sendiri ataupun bersama-sama, telah melakukan perbuatan melawan hukum yang merugikan Penggugat Rekonsensi/Tergugat dalam Kompensi;
3. Menghukum Para Tergugat Rekonsensi/Para Penggugat dalam Kompensi untuk secara bersama-sama memasang iklan PERMOHONAN MAAF di Surat Kabar Harian KOMPAS dan KORAN TEMPO dengan ukuran 1 (satu) halaman penuh yang berisikan permohonan maaf Para Tergugat Rekonsensi/Para Penggugat dalam kompensi, yang bunyi atau redaksinya disusun oleh Penggugat Rekonsensi dengan biaya menjadi tanggungan sepenuhnya dan dibayar oleh Para Tergugat Rekonsensi/Para Penggugat dalam Kompensi, selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari setelah putusan perkara ini;
4. Menolak gugatan rekonsensi untuk selain dan selebihnya;

DALAM KONPENSI DAN REKONPENSI

- Menghukum Para Tergugat Rekonsensi/Para Penggugat dalam Kompensi untuk secara tanggung renteng membayar biaya perkara sebesar Rp.329.000,- (tiga ratus dua puluh sembilan ribu rupiah).

Pertimbangan hukum Majelis Hakim dalam menjatuhkan putusan tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

DALAM KONPENSI

DALAM EKSEPSI

1. Eksepsi Tergugat dan Turut Tergugat cenderung sudah menyangkut pokok perkara persengketaan antara kedua belah pihak, yang karenanya harus diperiksa dan diputus bersama pokok perkara

2. Identitas Penggugat yang tidak disebutkan di dalam surat gugatan secara rinci dan satu persatu, tidak menghalangi keabsahan maksud dan tujuan gugatan, karena pada kenyataannya berdasarkan 105 (seratus lima) surat kuasa yang dilampirkan oleh Para Penggugat dengan identitas dan alamat lengkap sebagai pemberi kuasa, telah memilih domisili hukum dan menguasai urusannya berkenaan dengan gugatan perkara *a quo* kepada kuasa hukumnya.
3. Penyebutan Turut Tergugat yang tidak sesuai dengan hierarki jabatan institusional, tidak relevant dijadikan alasan lebih mendalam dalam eksepsi.

DALAM PROVISI

1. Permohonan putusan provisi oleh Para Penggugat sudah menyangkut hal-hal yang baik langsung maupun tidak langsung sudah berkenaan dengan pokok perkara, sehingga ditolak.

DALAM POKOK PERKARA

1. Tidak dibedakannya status dan kedudukan Para Penggugat sebagai pelanggan, pemakai, atau pengguna menyebabkan gugatan menjadi tidak jelas dan kabur. Hal ini disebabkan karena peraturan perundang-undangan mengenai telekomunikasi pada dasarnya mengenal adanya 2 (dua) macam pengguna jasa teleponi yaitu berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi No. 226/Dirjen/1999 tentang Standar Pelayanan Jasa Telekomunikasi Tetap dan Bergerak Seluler dan peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi Pasal 1 ayat (6), Pasal 7, dan Pasal 8 membedakan pengertian pelanggan, pemakai, dan pengguna.
2. Bukti-bukti yang diajukan Para Penggugat, Tergugat, dan juga Turut Tergugat tidak menunjukkan adanya korelasi yang jelas dan terang berkenaan dengan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat dan/atau Turut Tergugat.
3. Para Penggugat dalam surat gugatannya mengajukan tuntutan ganti kerugian, namun Majelis Hakim berpendapat kerugian yang diderita tiap-tiap Penggugat berbeda. Pendapat Majelis Hakim ini disebabkan karena berdasarkan kenyataan jumlah Para Penggugat sebanyak 105 (seratus lima) orang, maka tingkat frekuensi penggunaan dan/atau pemakaian jasa telekomunikasi berupa layanan telepon bergerak Pro XL tidak semuanya

sama. Selain itu, Para Penggugat tidak membedakan statusnya apakah sebagai Pemakai Jasa Layanan Pra Bayar ataukah layanan Pasca Bayar karena dalam peraturan perundang-undangan terdapat pengertian pengertian pelanggan, pemakai, atau pengguna, yang masing-masing mempunyai perbedaan di dalam pengenaan layanan oleh Tergugat sesuai ketentuan perundang-undangan yang menyebabkan terdapat perbedaan jumlah kerugian.

4. Saksi dan ahli yang didengar di persidangan tidak satupun yang dapat menunjukkan secara riil perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat dan/atau Turut Tergugat.
5. Para Penggugat tidak dapat merinci kerugian-kerugian yang dituntut, karena tidak ternyata adanya bukti audit yang menyatakan Tergugat telah melakukan penyimpangan dari ketentuan perundang-undangan dalam penyelenggaraan jasa layanan telepon bergerak, dan juga Para Penggugat tidak membedakan status dan kedudukan mereka apakah pengguna, pemakai, atau pelanggan.
6. Gugatan Para Penggugat bukan hanya kabur atau tidak jelas (*obscuur libel*) melainkan juga tidak berdasar hukum.

DALAM REKONPENSI

1. Gugatan Para Penggugat Konpensasi selain tidak jelas atau kabur atau *obscuur libel* juga tidak berdasar hukum, karena jumlah Para Penggugat yang hanya 105 (seratus lima) orang tidak cukup mewakili seluruh pengguna jasa layanan Pro XL yang berjumlah lebih kurang 800.000 pelanggan. Selain itu, tingkat kerugian tiap Penggugat tidak sama dan status Para Penggugat satu sama lain tidak dibedakan apakah sebagai pengguna, pemakai, atau pelanggan.
2. Tidak cukup bukti untuk menyatakan telah terjadi penyimpangan di dalam pelaksanaan dan/atau pengoperasian jasa sambungan telepon seluler yang dilaksanakan oleh Penggugat Rekonpensasi/Tergugat dalam Konpensasi.
3. Bukti Penggugat Rekonpensasi/Tergugat dalam Konpensasi menunjukkan bahwa Penggugat Rekonpensasi/Tergugat dalam Konpensasi di dalam melaksanakan bisnis jasa layanannya senantiasa terbuka kepada masyarakat dan senantiasa mengacu pada peraturan perundang-undangan telekomunikasi.

4. Perbuatan Para Penggugat Konkursi/Tergugat dalam Konkursi yang mengadakan jumpa pers dan selanjutnya memuatkan berita-berita dalam media massa jelas tidak sesuai dengan fakta yang sebenarnya.
5. Gugatan konkursi Penggugat Konkursi/Tergugat dalam Konkursi patut dan adil untuk dikabulkan.
6. Petitum dalam gugatan konkursi yang menghendaki agar Para Tergugat Konkursi/Penggugat dalam Konkursi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama telah melakukan perbuatan melawan hukum yang merugikan Penggugat Konkursi/Tergugat dalam Konkursi, patut dan adil untuk dikabulkan.
7. Penggugat Konkursi/Tergugat dalam Konkursi tidak menuntut pembayaran ganti rugi meskipun perbuatan melawan hukum Para Tergugat Konkursi/Para Penggugat dalam Konkursi terbukti, namun Penggugat Konkursi/Tergugat hanya menuntut Para Tergugat Konkursi/Penggugat dalam Konkursi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama memasang iklan permohonan maaf di Surat Kabar Harian Kompas dan Koran Tempo dengan ukuran 1 (satu) halaman penuh yang berisikan permohonan maaf kepada Penggugat Konkursi/Tergugat dalam Konkursi yang redaksinya disusun Penggugat Konkursi/Tergugat dalam Konkursi atas biaya mereka, patut dan adil untuk dikabulkan.

4.2 Analisis Kasus

Berdasarkan kasus posisi yang telah diuraikan diatas maka kasus tersebut dapat dianalisis sebagai berikut.

4.2.1 Subjek dan Objek Sengketa Konsumen

Sebelum membahas mengenai subjek dan objek sengketa konsumen, terlebih dahulu akan diuraikan mengenai pengertian sengketa konsumen yang merupakan pokok dari permasalahan dalam kasus ini. Menurut A.Z Nasution dalam bukunya *Konsumen dan Hukum*, sengketa konsumen dapat diartikan

sebagai setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang atau jasa) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai produk konsumen tertentu.¹⁹² Sedangkan menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, dalam Pasal 1 angka 8 disebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.¹⁹³ Penelitian ini menggunakan definisi sengketa konsumen yang terdapat pada Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Berdasarkan definisi Pasal 1 angka 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, maka dalam kasus tersebut telah sengketa terjadi antara pelaku usaha, yang dalam hal ini adalah Pro XL, dengan konsumen sebanyak 105 (seratus lima) orang konsumen sebagai pengguna jasa yang ditawarkan oleh Pro XL. Sengketa konsumen ini terjadi karena konsumen menderita kerugian akibat memanfaatkan jasa Pro XL. Konsumen dirugikan oleh Pro XL akibat sistem pembulatan durasi percakapan yang tidak sesuai ketentuan Pemerintah, mengenakan biaya atas panggilan telepon yang *dihandle oleh Sentral Answering Machine Operator*, dan mengenakan PPN 10% di luar biaya pemakaian jasa STBS Pra-Bayar. Tindakan Tergugat ini telah melanggar Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tentang Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar tertanggal 14 Desember 1998 jo Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/ Dittel/II/97 tertanggal 28 Februari 1997 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, definisi sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Berdasarkan definisi tersebut

¹⁹² A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum, Cet. I*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 178.

¹⁹³ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 8.

juga dapat dijelaskan mengenai subjek dan objek dalam sengketa konsumen. Subjek dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha dan konsumen, karena sengketa konsumen merupakan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Pengertian pelaku usaha merujuk pada Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:¹⁹⁴

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan pasalnya menyebutkan pelaku usaha termasuk perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Dengan demikian, pelaku usaha menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen ini harus berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik orang atau badan usaha dan menjalankan kegiatan ekonomi.

Selain itu, Pasal 1 angka 5 Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999 menyebutkan bahwa penyelenggara telekomunikasi adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha milik swasta atau koperasi swasta yang bergerak di bidang pelayanan jasa telepon tetap dan atau telepon bergerak seluler.¹⁹⁵ Berdasarkan definisi ini, PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) disebut sebagai pelaku usaha yang merupakan badan usaha milik swasta, berbadan hukum, berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia (yang tepatnya berkantor di daerah Jakarta), serta baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi yaitu melalui usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa operator sambungan telepon bergerak seluler.

¹⁹⁴ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 3.

¹⁹⁵ Departemen Perhubungan (c), Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Standar Pelayanan Jasa Telepon Tetap dan Bergerak Seluler, Kepdirjenpostel Nomor: 226/DIRJEN/1999 Tahun 1999, Pasal 1 angka 5.

Selain pelaku usaha, konsumen juga merupakan subjek sengketa konsumen. Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UU nomor 8 Tahun 1999 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.¹⁹⁶ Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini hanyalah konsumen akhir. Yang dimaksud dengan konsumen akhir adalah seperti yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini, yaitu menekankan pada penggunaan barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan kembali barang dan/atau jasa tersebut. Apabila dikaitkan dengan kasus tersebut maka 105 (seratus lima) orang pengguna jasa layanan operator Pro XL tersebut disebut sebagai konsumen akhir, karena mereka menggunakan jasa tersebut untuk kepentingan dirinya sendiri dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Selain itu, apabila dikaitkan antara Pasal 1 angka 6, 7, dan 8 Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999 dengan pertimbangan hakim, maka terdapat pembedaan konsumen yang berbeda dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 1 angka 6, 7, dan 8 Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999 menyebut konsumen jasa telepon sebagai pengguna yang terdiri dari pelanggan dan pemakai.

Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang berdasarkan kontrak, sedangkan pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.¹⁹⁷ Pembedaan konsumen jasa telepon yang terdapat dalam Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999 inilah yang menjadi salah satu pertimbangan utama dalam memutus kasus ini. Menurut majelis hakim tidak dibedakannya status dan kedudukan Para Penggugat apakah sebagai pelanggan, pemakai, dan pengguna mempunyai dampak yang berbeda dalam memberikan layanan, hak, dan kewajiban. Pembedaan ini tidak

¹⁹⁶ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 2.

¹⁹⁷ Departemen Perhubungan (c), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 6 dan 7.

dijumpai dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 dan dalam keputusan ini menyebut konsumen jasa sambungan telepon bergerak seluler sebagai pengguna bukan pemakai sebagaimana yang disebut dalam Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999.

Pertimbangan hakim yang seolah-olah hanya melihat pada Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999 ini dinilai sangat merugikan Para Penggugat karena hakim tidak melihat dasar gugatan Para Penggugat yaitu Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998, tetapi hakim justru melihat Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999. Padahal Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 dapat dikatakan lebih bersifat khusus dari Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999, karena mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan, pemakaian, dan pentarifan jasa sambungan telekomunikasi bergerak seluler sebagaimana yang telah dijelaskan Para Penggugat. Dengan demikian, alasan Para Penggugat untuk menjadikan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 sebagai dasar dalam gugatannya adalah benar, karena Keputusan Dirjen Postel Nomor: 226/DIRJEN/1999 lebih banyak mengatur mengenai pelanggan dan sangat sedikit menyebut apalagi mengatur mengenai pemakai (sebutan bagi konsumen jasa sambungan telepon bergerak seluler). Hendaknya majelis hakim mengetahui dan dapat menyimpulkan bahwa menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tidak membedakan status konsumen (pengguna) sebagai pelanggan atau pemakai, tetapi khusus untuk konsumen jasa sambungan telepon bergerak seluler Pra-Bayar disebut sebagai pengguna. Selain itu, majelis hakim seharusnya tidak menjadikan perbedaan status dan kedudukan konsumen ini sebagai alasan utama untuk tidak mengabulkan gugatan Para Penggugat, hendaknya unsur-unsur dalam perbuatan melawan hukumlah yang harus dibuktikan secara lengkap.

Setelah mengetahui subjek sengketa konsumen, berdasarkan definisi mengenai sengketa konsumen dapat diketahui apa yang menjadi objek sengketa konsumen. Objek sengketa konsumen adalah barang dan/atau jasa. Definisi barang dan/atau jasa terdapat dalam Pasal 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Pasal 1 angka 4

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁹⁸ Sedangkan yang dimaksud dengan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁹⁹ Kedua definisi ini sama dengan definisi yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Apabila dikaitkan dengan kasus sengketa konsumen antara konsumen yang berjumlah 105 (seratus lima) orang melawan PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL), maka objek sengketa konsumennya adalah jasa. PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) menawarkan jasa yang berupa layanan sebagai operator sambungan telepon bergerak seluler yang disediakan bagi konsumen dan jasa inilah yang dimanfaatkan 105 (seratus lima) konsumen tersebut.

4.2.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara garis besar penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui 2 (dua) jalur yaitu penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa melalui instansi atau lembaga yang berwenang.²⁰⁰ Sedangkan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan di luar dan di dalam pengadilan. Penyelesaian sengketa secara damai di luar pengadilan ini dapat dilakukan sebagai hasil kesepakatan para pihak, baik dengan bantuan pihak ketiga maupun tanpa bantuan pihak ketiga, agar sengketa tersebut lebih cepat diselesaikan, mudah, dan murah.²⁰¹

¹⁹⁸ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Op.Cit.*, Pasal 1 angka 4.

¹⁹⁹ *Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

²⁰⁰ A. Z. Nasution (b), *Op. Cit.*, hal. 232.

²⁰¹ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Penjelasan Pasal 47.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan selain dilakukan secara damai juga dapat dilakukan melalui lembaga atau instansi yang berwenang. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang ini dapat dilakukan melalui lembaga yang khusus dibentuk oleh undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen di dalam pengadilan dilakukan melalui instansi yang berwenang yaitu pengadilan umum yang mengacu pada ketentuan hukum umum yaitu Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia,²⁰² sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK mengacu pada ketentuan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 dan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Apabila dikaitkan dengan kasus tersebut, penyelesaian sengketa yang ditempuh para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha bukanlah penyelesaian sengketa di luar sidang. Penyelesaian sengketa ini dilakukan melalui pengadilan umum dengan adanya gugatan yang diajukan Penggugat di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Dengan demikian, hukum acara yang digunakan ketika beracara di pengadilan umum yaitu mengacu pada ketentuan hukum umum yaitu Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia.²⁰³

4.2.3 Perbuatan Melawan Hukum

Pasal 1365 KUHPerdata merupakan pasal yang mengatur mengenai perbuatan melawan hukum meskipun tidak menjelaskan secara rinci perbuatan apa saja yang termasuk dalam perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu perlu diketahui unsur-unsur perbuatan melawan hukum agar jelas perbuatan apa saja yang termasuk perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut.

a) Perbuatan Melawan Hukum

Dalam arti sempit perbuatan melawan hukum dinyatakan sebagai berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan

²⁰² *Ibid.*, Pasal 48.

²⁰³ *Ibid.*, Pasal 48.

kewajiban hukum pelaku yang telah diatur oleh undang-undang.²⁰⁴ Perbuatan melawan hukum dalam arti sempit ini tolak ukurnya adalah undang-undang, artinya suatu perbuatan dianggap sebagai perbuatan melawan hukum jika bertentangan dengan undang-undang. Kemudian berkembang pengertian perbuatan melawan hukum dalam arti luas yaitu perbuatan yang melanggar hak subjektif orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, bertentangan dengan kaedah kesusilaan, bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat terhadap diri dan orang lain.²⁰⁵ Apabila dikaitkan dengan kasus sengketa konsumen pada Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel antara 105 (seratus lima) konsumen sebagai Para Penguat melawan PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) sebagai Tergugat dan Pemerintah Republik Indonesia cq Menteri Perhubungan cq Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi cq Direktorat Telekomunikasi dan Informatika sebagai Turut Tergugat, maka perbuatan melawan hukum yang dilakukan Tergugat dan Turut Tergugat adalah bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku yang telah diatur oleh undang-undang.

Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum yang melanggar kewajiban hukum yang ditetapkan oleh undang-undang antara lain yaitu:

- Sistem pembulatan durasi percakapan yang menyimpang dari peraturan Pemerintah. Sistem pembulatan durasi percakapan konsumen STBS Pra-Bayar diatur oleh Pemerintah dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 pada Pasal 7 yaitu sistem pentarifan STBS Pra-Bayar ditetapkan sama dengan sistem pentarifan biaya pemakaian STBS Pasca Bayar yang berlaku²⁰⁶ dan diatur dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS butir 2d yaitu durasi percakapan dihitung real time, kalau terdapat pembulatan maka pembulatan hanya diperbolehkan 6 (enam) detik.²⁰⁷ Dengan demikian, sistem pembulatan durasi percakapan untuk konsumen Pra-Bayar yang diijinkan Pemerintah dalam hal ini oleh Direktorat Jenderal Pos dan

²⁰⁴ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal. 21.

²⁰⁵ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 53-56.

²⁰⁶ Departemen Perhubungan (a), *Op. Cit.*, Pasal 7.

²⁰⁷ Departemen Perhubungan (b), *Op. Cit.*, Butir 2d.

Telekomunikasi adalah real time atau pembulatan maksimal 6 (enam) detik. Namun, sistem pembulatan durasi percakapan yang dilakukan Tergugat terhadap konsumen Pra-Bayarnya adalah sebanyak 30 (tiga puluh) detik. Perbuatan Tergugat ini telah melanggar kewajiban tentang sistem pembulatan durasi percakapan yang telah diatur oleh peraturan perundang-undangan.

- Pengenaan biaya atas panggilan telepon yang *dihandle oleh Sentral Answering Machine Operator* yang melanggar peraturan. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS butir 2a menetapkan bahwa panggilan telepon yang *dihandle oleh answering machine sentral operator* penyelenggara STBS tidak diperkenankan biaya pemakaian.²⁰⁸ Tergugat memberlakukan *Sentral Answering Machine Operator* yang bekerja pada saat konsumen tidak menjawab panggilan masuk atau konsumen tidak mengaktifkan pesawat telepon selulernya, dengan pengenaan biaya sebesar Rp.1.900,00 per menit dengan sistem pembulatan durasi percakapan 30 (tiga puluh) detik. Perbuatan Tergugat inilah telah melanggar kewajiban yang ditentukan butir 2a Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97.
- Pengenaan tarif PPN sebesar 10% diluar pemakaian jasa STBS Pra-Bayar. Ketentuan mengenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10 % untuk pemakaian jasa STBS Pra-Bayar diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 pada Pasal 5 ayat (2) yang menyebutkan bahwa biaya pemakaian jasa STBS Pra-Bayar sebagaimana diatur dalam Pasal 4 termasuk dalam Pajak Pertambahan Nilai.²⁰⁹ Ketentuan ini berarti bahwa PPN sebesar 10 % hanya dikenakan untuk pemakaian jasa STBS saja. Pada mulanya Tergugat mematuhi ketentuan Pemerintah tersebut, namun sejak tanggal 22 Juli 2001 Tergugat menetapkan sistem penjualan yang melanggar Pasal 5 ayat (2) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tersebut. Selain itu, Para Penggugat (konsumen) juga tidak mengetahui informasi kenaikan tarif jasa STBS Pra-Bayar Pro XL,

²⁰⁸ *Ibid.*, Butir 2a.

²⁰⁹ Departemen Perhubungan (a), *Op. Cit.*, Pasal 5.

karena iklan pemberitahuan kenaikan tarif yang dibuat oleh Pro XL pada tanggal 22 Juni 2002 tidak sesuai dengan maksud dan isi utama iklan tersebut yang hanya menyebutkan bahwa “Kini Sisa Pulsa Pro XL Layanan Pra Bayar Tidak Hangus.” Perbuatan Tergugat ini telah melanggar peraturan perundang-undangan dan tidak menjalankan apa yang menjadi kewajibannya.

Sedangkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan Turut Tergugat, yang dalam hal ini adalah Pemerintah Republik Indonesia cq Menteri Perhubungan cq Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi cq Direktorat Telekomunikasi dan Informatika, adalah tidak melakukan pengawasan terhadap Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar. Pasal 6 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 menyebutkan bahwa Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi melakukan pengawasan pelaksanaan keputusan ini. Dengan demikian, seharusnya Turut Tergugat melaksanakan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk mengawasi pelaksanaan keputusan tersebut termasuk mengawasi tindakan Tergugat. Namun, dalam kenyataannya Turut Tergugat tidak melakukan apa yang telah diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

b) Kesalahan

Unsur kesalahan ini mencakup kealpaan dan kesengajaan. Kesengajaan sudah cukup bilamana orang pada waktu ia melakukan perbuatan atau pada waktu melalaikan kewajiban sudah mengetahui bahwa akibat yang merugikan itu menurut perkiraannya akan atau pasti timbul dari orang tersebut, sekalipun ia sudah mengetahuinya masih juga melakukan perbuatannya atau melalaikan keharusannya.²¹⁰ Vollmar mempersoalkan apakah syarat kesalahan harus diartikan dalam arti subjektif atau dalam arti objektif.²¹¹ Dalam arti subjektif diteliti apakah keadaan jiwanya sedemikian rupa sehingga ia dapat menyadari maksud perbuatannya, apakah pelaku pada umumnya dapat dipertanggung jawabkan. Kesalahan dalam arti objektif yang diteliti apakah pelaku dapat mencegah timbulnya akibat-akibat dari perbuatannya yang konkrit, apakah pelaku telah

²¹⁰ M.A. Moegni Djodirdjo, *Op. Cit.*, hal. 66.

²¹¹ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 166.

berbuat secara lain daripada yang seharusnya dilakukan oleh orang-orang pada umumnya dalam keadaan yang sama. Dengan demikian, inti dari unsur kesalahan adalah mengenai ada tidaknya kesengajaan atau kealpaan dalam suatu perbuatan.

Berdasarkan Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, Para Penggugat telah mendalilkan bahwa Tergugat hendaknya mengetahui bahwa perbuatannya yang melanggar beberapa peraturan perundang-undangan akan menimbulkan kerugian bagi Para Penggugat (konsumen), terlebih lagi Tergugat tidak pernah memberitahu konsumen atas segala tindakan yang dilakukannya secara jelas. Namun, dalil Para Penggugat ini dibantah oleh Tergugat. Tergugat menyangkal telah sengaja melakukan perbuatan-perbuatan yang merugikan konsumen, karena sejak Tergugat mulai menjalankan usahanya sampai saat ini Tergugat dikenal memiliki reputasi dan kredibilitas baik, terbukti bahwa Tergugat tidak pernah mendapat peringatan atau teguran dalam bentuk apapun juga dari Pemerintah yang dalam hal ini Menteri Perhubungan dan telekomunikasi baik sebagai pengawas maupun regulator.

c) Kerugian

Penentuan tentang ganti kerugian yang harus dibayar karena perbuatan melawan hukum mengacu pada ketentuan tentang ganti kerugian karena wanprestasi yang diatur dalam Pasal 1243-1252 KUHPerduta.²¹² Hal ini disebabkan karena dalam Pasal 1365 KUHPerduta tidak menentukan dengan jelas dan tegas berapa ganti rugi yang diterima orang yang menderita kerugian akibat perbuatan melawan hukum. Dalam gugatan wanprestasi kerugian terdiri dari unsur ganti, rugi, dan bunga. Dengan demikian, dalam perbuatan melawan hukum hanya terdapat unsur rugi.

Kerugian dari perbuatan melawan hukum menurut KUHPerduta tidak hanya kerugian materiil saja melainkan juga kerugian imateriil, sehingga tidak hanya berwujud harta kekayaan saja.²¹³ Kerugian materiil yaitu kerugian yang dapat dimintakan suatu ganti rugi sejumlah kerugian yang diderita maupun keuntungan

²¹² M.A. Moegni Djodirdjo, *Op. Cit.*, hal. 73.

²¹³ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus, Cet. I*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal.121-122

yang akan diperoleh bila ada dan dapat pula berupa kerugian idiil atau imateriil.²¹⁴ Namun demikian, penentuan besarnya ganti rugi tetap bergantung pada keputusan dan kebijaksanaan hakim. Apabila dikaitkan dengan kasus dalam Putusan No.557/Pdt.G/2001/ PN.Jak.Sel, Para Penggugat dalam gugatannya menyebutkan adanya kerugian materiil saja dan tidak menuntut ganti rugi imateriil. Kerugian materiil tersebut timbul akibat perbuatan Tergugat yang memberlakukan sistem pembulatan durasi percakapan, mengenakan biaya atas panggilan telepon yang *dihandle oleh Sentral Answering Machine Operator*, dan mengenakan PPN 10% di luar biaya pemakaian jasa STBS Pra-Bayar yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Pemerintah. Namun, kerugian materiil yang dituntut oleh Para Penggugat ini dibantah oleh Tergugat dengan dalil bahwa sampai sekarang konsumen Tergugat terus bertambah dan mana mungkin konsumen-konsumen tersebut meneruskan konsumsi jasa dari Tergugat apabila mereka merasa dirugikan oleh perbuatan pelayanan jasa yang ditawarkan Tergugat.

d) Hubungan Kausal

Dalam hukum perdata, hubungan kausal ini adalah untuk meneliti apakah antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan terdapat suatu hubungan, sehingga si pelaku dapat dipertanggung jawabkan.²¹⁵ Hubungan kausal ada apabila kerugiannya menurut aturan-aturan dan menurut pemikiran secara umum terjadi akibat suatu perbuatan melawan hukum. Apabila dikaitkan dengan kasus dalam Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, maka antara perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat dan kerugian yang dituntut oleh Penggugat mempunyai korelasi atau mempunyai hubungan kausal.

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat yaitu memberlakukan sistem pembulatan durasi percakapan, mengenakan biaya atas panggilan telepon yang *dihandle oleh Sentral Answering Machine Operator*, dan mengenakan PPN 10% di luar biaya pemakaian jasa STBS Pra-Bayar ini telah melanggar Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998 tentang Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-

²¹⁴ Rosa Agustina, *Op. Cit.*, hal. 168.

²¹⁵ M.A. Moegni Djojodirdjo, *Op. Cit.*, hal 83.

Bayar jo Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor: 415/Dittel/II/97 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS. Akibat perbuatan melawan hukum Tergugat yang melanggar peraturan Pemerintah tersebut, maka timbul kerugian bagi konsumen. Namun, Tergugat membantah adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang didalilkan oleh Para Penggugat, dengan alasan bahwa Tergugat tidak melakukan suatu perbuatan melawan hukum dan juga tidak melakukan suatu kesalahan yang menimbulkan kerugian kepada Penggugat.

4.2.4 Beban Pembuktian

Pasal 48 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan umum mengacu pada ketentuan peradilan umum yaitu ketentuan pada Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia.²¹⁶ Pasal ini menentukan bahwa apabila sengketa konsumen diselesaikan di pengadilan umum, maka yang digunakan dalam proses beracara adalah Hukum Acara Perdata. Namun, khusus mengenai pembuktian dan beban pembuktian sengketa konsumen digunakan pula Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Ketentuan Pasal 28 undang-undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha. Ketentuan ini pada intinya menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan dalam suatu gugatan ganti rugi. Dengan demikian, beban pembuktian yang digunakan dalam sengketa konsumen di pengadilan adalah beban pembuktian terbalik karena pihak Tergugat (pelaku usaha) harus membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan pada gugatan ganti kerugian yang diajukan oleh Para Penggugat (konsumen). Pelaku usaha oleh undang-undang Perlindungan Konsumen dibebani kewajiban membuktikan apa yang digugat oleh konsumen.

²¹⁶ Indonesia (a), *Op. Cit.*, Pasal 48.

Apabila dikaitkan dengan kasus dalam Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, sengketa konsumen ini diselesaikan melalui pengadilan umum yaitu Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sehingga dipergunakan Hukum Acara Perdata. Khusus mengenai beban pembuktian, Tergugat bertanggungjawab untuk membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan yang didalilkan Para Penggugat sebagaimana yang diatur dalam Pasal 28 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Para Penggugat mendalilkan adanya unsur kesalahan Tergugat yang melanggar peraturan perundang-undangan, sehingga Penggugat mengalami kerugian karena mengkonsumsi jasa dari Tergugat. Dengan demikian, berdasarkan Pasal 28 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka Tergugat (pelaku usaha) harus membuktikan unsur kesalahan yang didalilkan oleh Para Penggugat.

Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel memperlihatkan bahwa dalam jawabannya dan dalam pembuktiannya, Tergugat berusaha untuk membuktikan tidak adanya unsur kesalahan seperti yang telah didalilkan oleh Para Penggugat. Para Penggugat melalui bantahan-bantahannya dalam jawaban menyatakan bahwa tidak ada unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum yang telah didalilkan Penggugat. Hal ini menunjukkan bahwa Tergugat yang dibebani membuktikan unsur kesalahan yang didalilkan oleh Para Penggugat, telah berusaha memenuhi kewajiban dalam proses pembuktian ini. Meskipun pembuktian terhadap unsur ada tidaknya kesalahan dibebankan pada Tergugat, namun Para Penggugat juga ikut serta membuktikan kesalahan Tergugat. Hal ini terbukti dengan adanya bukti-bukti dan alat-alat bukti yang diajukan oleh Para Penggugat untuk membuktikan dalil-dalilnya yaitu dalil-dalil mengenai unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan oleh Tergugat.

4.2.5 Alat-alat bukti

Sengketa konsumen antara 105 (seratus lima) orang konsumen sebagai Para Penggugat melawan PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) sebagai Tergugat pada Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel ini diselesaikan melalui pengadilan umum, yang dalam hal ini Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Menurut Pasal 48

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hukum acara yang digunakan yaitu mengacu pada ketentuan peradilan umum yaitu Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, mengenai alat bukti juga mengacu pada Hukum Acara Perdata. Alat bukti yang dipergunakan dalam Hukum Acara Perdata diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUHPerdata telah yaitu alat bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah.

Para Penggugat dalam proses pembuktian telah mengajukan alat bukti yang berupa surat dan saksi, antara lain adalah kontrak standar antara Tergugat dengan Konsumen Pro XL Pra-Bayar, tanda bukti pembayaran atas panggilan telepon yang dihandle oleh *Answering Machine Sentral Operator*, iklan dari surat kabar yang membuktikan bahwa Tergugat sebelum tanggal 22 Juni 2002 tidak pernah memberikan informasi kepada konsumennya dan masyarakat umum tentang terdapat pembulatan durasi percakapan sebesar 30 detik, dan sebagainya serta pengajuan seorang saksi. Sama halnya dengan Para Penggugat, Tergugat juga mengajukan alat bukti surat dan saksi, yaitu antara lain Surat dari Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi, majalah Femina, Iklan di Kompas tertanggal 22 Juni 2001 yang berjudul “Kini Sisa Pulsa Pro XL Layanan Pra-Bayar Tidak Hangus”, dan sebagainya. Turut Tergugat dalam proses pembuktian ini juga mengajukan alat bukti, antara lain Surat Dirjen Postel Nomor.415/Dittel/II/97 tanggal 28 Februari 1997 tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS, Surat Dirjen Postel Nomor.359/Dittel/OP/X/2001 tanggal 11 Oktober 2001, Risalah Rapat tanggal 21 Oktober 2001, dan sebagainya. Berdasarkan uraian tersebut bahwa alat bukti yang ada dalam kasus sengketa konsumen yang telah diputus berdasarkan Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel antara lain hanya berupa surat dan saksi, sedangkan persangkaan, pengakuan, dan sumpah tidak digunakan dalam proses pembuktian sengketa ini. Selain alat bukti surat dan saksi tersebut, baik Penggugat dan Tergugat juga mengajukan ahli untuk memberikan keterangannya meskipun bukan termasuk alat bukti.

4.2.6 Kedudukan dan Peranan Keterangan Ahli

Alat bukti dalam Hukum Acara Perdata diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata yaitu alat bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Selain alat bukti tersebut, proses pembuktian perkara perdata seringkali mendengarkan keterangan ahli. Pada dasarnya ahli atau keterangan ahli bukan termasuk sebagai alat bukti, sehingga hakim tidak terikat pada keterangan ahli untuk dijadikan pertimbangan atau tidak dalam putusannya. Untuk mendengarkan keterangan ahli, terdapat 2 (dua) macam pengangkatan ahli yaitu diangkat oleh hakim karena jabatannya atau karena ada permohonan dari para pihak atau salah satu pihak. Keterangan ahli pada dasarnya membantu hakim menjelaskan suatu hal atau peristiwa yang menurut hakim atau para pihak belum dimengerti. Meskipun tidak termasuk alat bukti, keterangan ahli sering digunakan karena memiliki nilai yang penting. Dalam hal sengketa konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 khususnya dalam Pasal 21 telah mengakomodir dimasukkannya ahli sebagai alat bukti mengingat perannya yang penting dalam sengketa konsumen.

Ahli dan keterangan ahli memiliki kedudukan dan peranan yang penting dalam sengketa konsumen karena konsumen pada umumnya memiliki kondisi dan posisi tawar yang lemah terhadap pelaku usaha. Lemahnya konsumen ini dapat disebabkan karena faktor mental, pendidikan, kondisi sosial ekonomi, kesadaran hukum, dan juga sistem peradilan di Indonesia yang tidak cepat, murah, dan sederhana. Misalnya untuk proses pembuktian, pembuktian bukanlah sesuatu yang mudah atau murah, apalagi pembuktian tentang sesuatu produk konsumen sebagai penyebab kerugian konsumen. Lemahnya kondisi konsumen baik dari segi pendidikan yang tidak mengetahui hukum dan tidak mengetahui bagaimana pelaku usaha memproduksi barang dan/atau jasanya, serta lemah juga dari segi sosial dan ekonomi jika dibandingkan dengan pelaku usaha tentunya akan sulit membuktikan kesalahan pelaku usaha. Karena kelemahan-kelemahan tersebut, salah satu hal yang dapat dilakukan konsumen yaitu meminta kepada Majelis Hakim untuk dihadirkan ahli agar dapat menjelaskan perbuatan pelaku usaha.

Apabila dikaitkan dengan kasus sengketa konsumen antara 105 (seratus lima) orang konsumen pengguna jasa layanan operator sambungan telepon bergerak seluler (Para Penggugat) melawan PT. Excelcomindo Pratama (Pro XL) selaku penyedia jasa (Tergugat) dalam Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, selain mengajukan alat bukti sebagaimana yang diakui dalam Hukum Acara Perdata, kedua belah pihak juga sama-sama mengajukan ahli untuk didengar keterangannya di persidangan. Pada kasus ini Para Penggugat mengajukan 2 (dua) orang ahli, sedangkan Tergugat mengajukan seorang ahli dan ketiga ahli ini diangkat karena permintaan para pihak dan bukan oleh hakim secara *ex officio*.

Para Penggugat sebagai konsumen, sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya cenderung memiliki posisi tawar yang lemah baik dari mental, pendidikan, kondisi sosial ekonomi, kesadaran hukum, dan sebagainya. Dalam kasus ini, Para Penggugat dapat dikatakan lemah karena sebagai konsumen mereka tidak mengetahui sebelumnya peraturan yang dipergunakan Tergugat untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Para Penggugat mengalami kerugian sebagai akibat tidak diberitahukannya sistem pengenaan tarif sambungan telepon bergerak seluler Pra Bayar oleh Tergugat dan juga tidak ada transparansi pada kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh Tergugat, misalnya saja Para Penggugat kesulitan mendapat peraturan-peraturan mengenai dasar Tergugat melakukan kegiatan pelayanan jasanya.

Oleh karena itu, dalam proses pembuktian di persidangan Para Penggugat menghadirkan ahli agar dapat membantu mereka menjelaskan perbuatan pelaku usaha yang tidak mereka mengerti. Misalnya saja mengenai perlindungan konsumen, klausula baku, sistem informasi elektronik, dan sebagainya. Berdasarkan keterangan ahli tersebut diharapkan akan dipertimbangkan Majelis Hakim pada putusannya. Pada Putusan No.557/ Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, Majelis Hakim menjadikan keterangan ahli sebagai salah satu pertimbangan dalam putusannya. Meskipun keterangan ahli dijadikan sebagai salah satu pertimbangan Majelis Hakim, tetapi pada akhirnya Majelis Hakim berpendapat bahwa “...*tidak satupun dari para ahli yang diajukan dapat menunjukkan secara riil perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat dan/atau Turut Tergugat, sedangkan berkenaan dengan perlindungan konsumen, apabila benar Tergugat*

telah melakukan pelanggaran, maka seharusnya terlebih dahulu dilakukan audit terhadap perangkat elektronika serta program yang diberlakukannya apakah telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan .”

Pendapat Majelis Hakim ini seolah-olah tidak melihat seluruh keterangan ahli yang telah disampaikan, karena keterangan ahli yang lain cukup menunjukkan adanya perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan oleh Tergugat dan Turut Tergugat. Berdasarkan keterangan ahli A.Z. Nasution, iklan pemberitahuan kenaikan tarif yang dibuat oleh Pro XL pada tanggal 22 Juni 2002 tidak sesuai dengan maksud dan isi utama iklan tersebut yang hanya menyebutkan bahwa “Kini Sisa Pulsa Pro XL Layanan Pra Bayar Tidak Hangus”, sehingga iklan ini termasuk dalam ketentuan Pasal 18 UU Nomor 9 Tahun 1999 yang seharusnya Tergugat tidak dilarang melakukan perbuatan ini. Selain itu, keterangan Edmon Makarim sebenarnya sudah dapat menunjukkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Turut Tergugat yaitu Turut Tergugat tidak pernah melakukan tugas dan wewenangnya yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan untuk mengawasi perbuatan Tergugat, sehingga sistem elektronik Tergugat tidak pernah dilakukan audit dan evaluasi oleh Turut Tergugat. Bahwa berdasarkan keterangan ahli Eman S. Sumantri menunjukkan betapa kedudukan konsumen itu sangat lemah dari segi peraturan. Eman S. Sumantri menyebutkan bahwa biaya pemakaian jasa STBS diserahkan kepada masing-masing operator, ini berarti bahwa tidak ada kepastian hukum berapa biaya yang dibebankan oleh Tergugat kepada Para Penggugat (konsumen) melainkan berdasarkan kehendak Tergugat sendiri, sehingga menjadi jelas pengaturannya.

Dengan demikian, Majelis Hakim hendaknya dapat lebih teliti dan cermat dalam mencerna setiap keterangan yang diberikan oleh ahli. Pada Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel ini, Majelis Hakim kurang mengaitkan keterangan ahli ini dengan dalil-dalil dalam gugatan Para Penggugat. Dapat dikatakan bahwa Majelis Hakim kurang mempertimbangkan dan tidak melihat keterangan ahli ini secara lengkap dan utuh, tetapi Majelis Hakim hanya melihatnya bagian per bagian.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut.

1. Sengketa konsumen adalah sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa dan upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut antara lain secara garis besar dapat ditempuh melalui 2 (dua) jalur yaitu penyelesaian sengketa di dalam pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar sidang secara damai merupakan penyelesaian sengketa antar para pihak dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara damai, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999. Disamping penyelesaian sengketa konsumen secara damai di luar pengadilan, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan di luar pengadilan melalui lembaga atau instansi yang berwenang. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang ini dapat dilakukan atau melalui lembaga yang khusus dibentuk oleh undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen di dalam pengadilan dilakukan melalui lembaga atau instansi yaitu pengadilan umum yang mengacu pada ketentuan hukum umum yaitu Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia. Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK mengacu pada ketentuan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 dan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Pembuktian perbuatan melawan hukum dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan pada dasarnya sama dengan pembuktian pada proses pembuktian perkara perdata pada umumnya. Semua unsur dalam perbuatan melawan hukum yaitu perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal harus dibuktikan pada proses pembuktian. Proses pembuktian dalam sengketa konsumen juga terkait dengan alat bukti. Alat bukti dalam Hukum Acara Perdata diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUH Perdata yaitu alat bukti surat, saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah. Selain alat-alat bukti tersebut, keterangan ahli juga sering didengar dipersidangan untuk memberikan penjelasan mengenai suatu hal atau peristiwa. Sedangkan alat bukti yang digunakan pada penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pada Pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 antara lain berupa barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, surat dan/atau dokumen, dan bukti-bukti lain yang mendukung. Perbedaan ketentuan dalam Hukum Acara Perdata dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 salah satunya adalah mengenai ahli yang dalam Hukum Acara Perdata tidak termasuk sebagai alat bukti, sedangkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 termasuk sebagai alat bukti. Selain alat bukti, proses pembuktian juga terkait dengan beban pembuktian. Beban pembuktian dalam sengketa konsumen berbeda dengan beban pembuktian perkara perdata pada umumnya. Beban pembuktian yang digunakan pada sengketa konsumen adalah beban pembuktian terbalik, yang diatur dalam Pasal 28 UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu pihak tergugat (pelaku usaha) harus membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan pada gugatan ganti kerugian yang diajukan oleh penggugat (konsumen). Pelaku usaha dibebani kewajiban membuktikan apa yang digugat oleh konsumen. Meskipun beban pembuktian terbalik telah diterapkan dalam sengketa konsumen, tetapi tidak tertutup kemungkinan bagi penggugat (konsumen) ikut membuktikan kesalahan tergugat (pelaku usaha).

3. Kedudukan dan peranan ahli dalam proses pembuktian dalam persidangan penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan pada dasarnya sangat penting dalam sengketa konsumen, karena konsumen pada umumnya memiliki kondisi dan posisi tawar yang lemah terhadap pelaku usaha baik dari faktor mental, pendidikan, kondisi sosial ekonomi, kesadaran hukum, dan juga sistem peradilan di Indonesia yang tidak cepat, murah, dan sederhana. Dalam persidangan perkara perdata juga sering diangkat ahli untuk didengar keterangannya. Untuk mengangkat ahli di persidangan, pada dasarnya dapat dilakukan atas permintaan para pihak maupun atas kehendak hakim karena jabatannya dengan tujuan menerangkan atau menjelaskan suatu keadaan atau peristiwa yang tidak diketahui oleh para pihak maupun hakim. Namun demikian, pengangkatan ahli yang sedemikian penting dan sering didengar di persidangan ini dalam Hukum Acara Perdata bukanlah termasuk dalam alat bukti yang diatur dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, Pasal 1866 KUH Perdata, serta Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi, dalam salah satu peraturan mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tertuang dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur mengenai keterangan ahli. Pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa keterangan ahli adalah termasuk dalam salah satu alat bukti pada proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK). Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 ini tidak dapat dipergunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan karena hanya dapat diberlakukan pada sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK. Dengan tidak diakomodirnya keterangan ahli sebagai alat bukti dalam Hukum Acara Perdata menyebabkan hakim tidak terikat dengan keterangan ahli. Dalam kasus pada Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, Majelis Hakim kurang mengaitkan keterangan ahli ini dengan dalil-dalil dalam gugatan Para Penggugat. Dapat dikatakan pula bahwa Majelis Hakim kurang mempertimbangkan dan tidak melihat keterangan ahli ini secara lengkap dan

utuh, tetapi Majelis Hakim hanya melihatnya bagian per bagian. Pada Putusan No.557/ Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, memang Majelis Hakim telah menjadikan keterangan ahli sebagai salah satu pertimbangan dalam putusannya. Meskipun keterangan ahli dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dalam putusan Majelis Hakim, tetapi pada akhirnya Majelis Hakim berpendapat bahwa *“...tidak satupun dari para ahli yang diajukan dapat menunjukkan secara riil perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat dan/atau Turut Tergugat, sedangkan berkenaan dengan perlindungan konsumen, apabila benar Tergugat telah melakukan pelanggaran, maka seharusnya terlebih dahulu dilakukan audit terhadap perangkat elektronika serta program yang diberlakukannya apakah telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.”* Pertimbangan Majelis Hakim pada putusan ini dapat dikatakan tidak melihat keterangan ahli dengan utuh, karena pada kenyataannya beberapa keterangan dari ahli tersebut sebenarnya sudah dapat menunjukkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat dan Turut Tergugat. Namun, sangat disayangkan Majelis Hakim tidak melihat keterangan-keterangan tersebut. Meskipun Majelis Hakim tidak terikat dengan keterangan ahli, tetapi hendaknya Majelis Hakim dapat mencermati isi keterangan ahli tersebut untuk dipertimbangkan dalam membuat putusan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan pembahasan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Dalam kaitannya dengan upaya penyelesaian sengketa konsumen, hendaknya lebih diberdayakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai salah satu instansi yang berwenang dalam penyelesaian sengketa konsumen. Kondisi BPSK saat ini kurang mendapat perhatian dari berbagai pihak dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen, yang diantaranya dipengaruhi oleh lemahnya sikap mental konsumen yaitu enggan berperkara dan mencari masalah dengan pelaku usaha. Selain itu, kondisi BPSK yang kurang mendapat perhatian dari berbagai pihak dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen,

juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan yaitu kurang bermasyarakatnya BPSK sebagai salah satu instansi yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen dan faktor sumber daya manusia yang kurang memadai dalam BPSK tersebut. Padahal dari segi fungsi, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dikatakan lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Hal ini disebabkan karena penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat yaitu dalam waktu 21 hari, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dapat memakan waktu yang lama. Seperti halnya dalam kasus sengketa konsumen pada Putusan No.557/Pdt.G/2001/PN.Jak.Sel, penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini memakan waktu kurang lebih selama 1 (satu) tahun. Perbedaan waktu dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dan pengadilan, tentunya akan mempengaruhi biaya yang dikeluarkan oleh para pihak. Tentunya semakin lama penyelesaian sengketa, maka biaya yang dikeluarkan juga semakin banyak. Dengan demikian, hendaknya konsumen mengupayakan terlebih dahulu penyelesaian melalui BPSK ini agar permasalahan tersebut tidak memakan waktu yang lama dan biaya yang besar.

2. Berkaitan dengan kedudukan dan peranan ahli dalam sengketa konsumen yang penting, maka hendaknya hakim lebih cermat dan teliti menanggapi apa yang dikemukakan oleh ahli. Meskipun keterangan ahli bukan merupakan alat bukti yang disebutkan dalam Pasal 164 HIR, Pasal 284 RBg, dan Pasal 1866 KUHPerdara, bukan berarti hakim yang tidak terikat dengan keterangan ahli tersebut dapat dengan sebebas-bebasnya tidak memperhatikan keterangan ahli tersebut atau bahkan mengabaikannya. Hakim hendaknya dapat lebih cermat, teliti, dan kritis dalam menanggapi pendapat atau keterangan yang disampaikan oleh ahli dengan mengaitkan pada kasus yang sedang diperiksa. Selain itu, hakim juga harus melihat keterangan ahli secara lengkap dan utuh untuk dijadikan pertimbangan dalam putusannya. Oleh karena itu, mengingat kedudukan dan peranan ahli yang penting khususnya dalam sengketa konsumen hendaknya diupayakan agar dikemudian hari keterangan ahli dapat

termasuk sebagai alat bukti dalam peraturan perundang-undangan, sehingga hakim terikat dengan keterangan ahli serta harus diupayakan agar hakim dapat melihat keterangan ahli pada proses penyelesaian suatu sengketa secara lebih cermat, teliti, dan kritis.

3. Konsumen pada umumnya memiliki posisi tawar yang lemah terhadap pelaku usaha baik dari segi mental, pendidikan, sosio ekonomi, dan sistem peradilan. Oleh karena itu, diharapkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat benar-benar menyeimbangkan kedudukan konsumen dan memberikan perlindungan kepada konsumen dengan didukung perbaikan mental, pendidikan, kondisi sosio ekonomi, serta sistem peradilan yang bersih. Selain itu, konsumen hendaknya lebih menghargai dan menggunakan apa yang menjadi haknya setelah melakukan kewajibannya. Artinya adalah konsumen sekarang ini harus lebih kritis, cermat, dan teliti dalam melakukan setiap transaksi apapun dengan pelaku usaha. Dengan demikian, diperlukan kesadaran dari diri tiap-tiap konsumen akan hak-hak yang dimilikinya. Konsumen seharusnya selalu memperjuangkan segala sesuatu yang menjadi haknya, salah satunya seperti ditunjukkan dalam kasus ini yaitu konsumen berani menuntut hak-haknya yang telah dirugikan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

DAFTAR REFERENSI

BUKU

Agustina, Rosa. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2003.

Badrulzaman, Mariam Darus. *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni. 1996.

Darmabrata, Wahyono. *Hukum Perdata: Pembahasan Mengenai Asas-asas Hukum Perdata*. Jakarta: Gitana Jaya. 2004.

Djojodirdjo, M.A. Moegni. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita. 1979.

Leihitu, Izaac S dan Fatimah Achmad. *Intisari Hukum Acara Perdata, Cet. I*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1985.

Mahdi, Sri Soesilowati, dkk. *Hukum Perdata (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Gitama Jaya. 2005.

Mamudji, Sri, *et al.* *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2005.

Mertokusumo, Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia Edisi Ketujuh*. Yogyakarta: Liberty. 2006.

- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005.
- Nasir, Muhammad. *Hukum Acara Perdata, Cet. I*. Jakarta: Djambatan. 2005.
- Nasution, A. Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2007.
- Nasution, A.Z. *Konsumen dan Hukum, Cet. I*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1995.
- Purbacaraka, Purnadi dan Soerjono Soekanto. *Sendi-Sendi Ilmu Hukum Dan Tata Hukum, Cet. V*. Bandung: Citra Ditya Bakti 1989.
- Samudera, Teguh. *Hukum Pembuktian Dalam Hukum Acara Perdata*. Bandung: Alumni. 1992.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Cet. I*. Jakarta: PT. Grasindo. 2000.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 1986.
- Sutantio, Retnowulan dan Iskandar Oeripkartawinata. *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*. Bandung: CV. Mandar Maju. 2005.
- Subekti. *Hukum Acara Perdata*. Bandung: Binacipta. 1977.
- Subekti. *Kamus Hukum, Cet. XII*. Jakarta: Pradnya Paramita. 1996.
- Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata, Cet. XXIV*. Jakarta: Intermasa. 1992.

Suharnoko. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus, Cet. I.* Jakarta: Kencana. 2004.

Tim Pengajar Hukum Indonesia. *Pengantar Hukum Indonesia.* Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2006.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2000.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

-----*Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen.* UU No. 8 Tahun 1999. LN No. 42 Tahun 1999. TLN No. 3821.

----- *Undang-Undang Tentang Penyiaran.* UU No. 32 Tahun 2002. LN No. 139 Tahun 2002. TLN No. 4252.

----- *Undang-Undang Tentang Rumah Susun.* UU No. 32 Tahun 2002. LN No. 75 Tahun 1985. TLN No. 3318.

----- *Undang-Undang Tentang Hukum Acara Pidana.* UU No. 8 Tahun 1981. LN No. 76 Tahun 1981. TLN No. 3258.

Departemen Perhubungan. Keputusan Menteri Perhubungan tentang Tarif Jasa Sambungan Telekomunikasi Bergerak Seluler (STBS) Pra-Bayar. Kepmenperhubungan Nomor: KM 79 Tahun 1998.

Departemen Perhubungan. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Perhitungan Tarif Pemakaian STBS. SE Dirjen Postel Nomor: 415/Dittel/II/97.

Departemen Perhubungan. Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi tentang Standar Pelayanan Jasa Telepon Tetap dan Bergerak Seluler. Kepdirjenpostel Nomor: 226/DIRJEN/1999 Tahun 1999.

Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*). Diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Cet. 25. Jakarta: Pradnya Paramita. 1992.

Reglemen Indonesia Yang Dibaharui S. 1941 No. 44 RIB (HIR). Diterjemahkan oleh M. Karjadi. Bogor: Politeia. 1992.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Diterjemahkan oleh Moeljatno, Cet. XXV. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.

Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia, diterbitkan oleh Komisi Periklanan Indonesia. Jakarta: 19 Agustus 1996.

MAKALAH

Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman. *Penulisan Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan Di Indonesia*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional. 1995.

Nasution, A.Z. *Tinjauan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Makalah disampaikan pada workshop Dir. Perlindungan Konsumen, Dit. Perdagangan/Departemen Perindustrian*. Jakarta: 4 Oktober 1999.

INTERNET

“Telepon Genggam, Berbahaya atau Menyelamatkan?”, http://www.x-phones.com/www/art_detail.php?id=203, diakses tanggal 09 Agustus 2009.

Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen”, <<http://www.hukumonline.com/detaiL.asp?id=20221&cl=Berita>>, diakses tanggal 24 Agustus 2009, pukul 15.00 WIB.

“Hak dan Kewajiban Konsumen”, <http://www.ylki.or.id/infos/view/hak-dan-kewajiban-konsumen>, diakses tanggal 16 September 2009, pukul 15.00

Kamus Besar Bahasa Inonesia Online”, <<http://kamusbahasaindonesia.org/ahli/mirip>>, diakses tanggal 03 Desember 2009, pukul 14.00 WIB.

WAWANCARA

Wawancara dengan Ibu Iis (Hakim pada Pengadilan Negeri Subang), pada tanggal 05 Desember 2009, Pukul. 10.00 WIB.

Wawancara dengan Bpk. Dr. Yoni Agus Setyono, S.H., M.H., (Ketua LKBH PPS Fakultas Hukum Universitas Indonesia), pada tanggal 04 Desember 2009, pukul. 10.00 WIB.