

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN MELALUI BPSK  
DAN PERADILAN UMUM (STUDI TENTANG PERBANDINGAN  
EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN BEBERAPA SENGKETA  
KONSUMEN MELALUI BPSK PROVINSI DKI JAKARTA DAN  
PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT)**

**TESIS**

**Dwi Ira Marwanti  
0806425241**



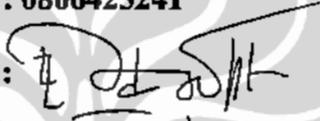
**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM MAGISTER HUKUM  
HUKUM EKONOMI  
JAKARTA  
JUNI 2010**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri  
dan semua sumber yang baik dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Dwi Ira Marwanti**

**NPM : 0806425241**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 18 Juni 2010**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Dwi Ira Marwanti

NPM : 0806425241

Program Studi : Magister Hukum

Judul Tesis : Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Melalui BPSK dan Peradilan Umum (Studi tentang Perbandingan Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen Melalui BPSK Provinsi DKI Jakarta dan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat)

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H. (.....)

Penguji : Prof. Dr. Rosa Agustina, S.H., M.H. (.....)

Penguji : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juni 2010

## KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum Jurusan Hukum Ekonomi pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya sangat mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di tengah kesibukan beliau di DPR untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Kedua orang tua saya, mertua beserta seluruh keluarga saya tercinta yang telah banyak membantu saya dalam penulisan tesis ini;
- 3) Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, tempat saya bekerja, rekan-rekan di Kepaniteraan Pidana, Perdata, Hukum, Umum, Eksekusi, UP, Bapak Ibu Hakim yang telah memberikan saya bantuan data, wawancara sekaligus diskusi, ijin dan dispensasi kepada saya dalam penyusunan tesis ini;
- 4) BPSK Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya atas data-data yang telah diberikan dalam penulisan tesis ini;
- 5) Sahabat dan teman-teman Magister Hukum Kelas A tahun 2008 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini;
- 6) Sahabat saya semenjak kuliah S1 yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 18 Juni 2010

Penulis

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

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

Nama : Dwi Ira Marwanti

NPM : 0806425241

Program Studi : Magister Hukum

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Tesis

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:

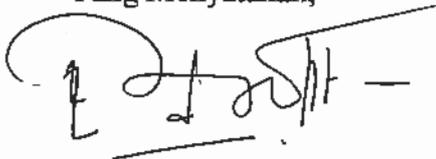
**Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Melalui BPSK dan Peradilan Umum (Studi Tentang Perbandingan Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen Melalui BPSK Provinsi DKI Jakarta dan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat).**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal: 18 Juni 2010

Yang Menyatakan,



(Dwi Ira Marwanti)

## ABSTRAK

Nama : Dwi Ira Marwanti  
Program Studi : Magister Hukum  
Judul : Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Melalui BPSK dan Peradilan Umum (Studi tentang Perbandingan Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen Melalui BPSK Provinsi DKI Jakarta dan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat)

Tesis ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa baik melalui BPSK maupun peradilan umum (khususnya membandingkan efektivitas penyelesaian beberapa sengketa konsumen apabila dilakukan melalui BPSK atau melalui peradilan umum). Penelitian dilakukan pada BPSK Provinsi DKI Jakarta dan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menyarankan bahwa untuk menjamin kepastian hukum dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen perlu kiranya merevisi beberapa pasal UUPK beserta peraturan pelaksanaannya mengenai kewenangan BPSK terutama kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan perkara serta mengeksekusi putusan tersebut tanpa melibatkan pengadilan; perlu juga dipikirkan pembentukan pengadilan khusus semacam *small claim court* yang merupakan bagian dari pengadilan negeri dimana tujuan utamanya adalah untuk penyelesaian sengketa yang sederhana danuntutannya kecil, dilaksanakan dengan cepat dan biaya murah mengingat bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK maupun pengadilan dirasa masih belum efektif dan belum memenuhi rasa keadilan bagi konsumen pencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya.

Kata Kunci:  
Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen, Kepastian Hukum.

## ABSTRACT

Name : Dwi Ira Marwanti  
Study Program : Magister Hukum  
Title : Consumer Protection Law Efforts Through BPSK and The Courts (Study of Comparative Effectiveness of Some Dispute Settlement Mechanism Consumers Through BPSK DKI Jakarta and Pengadilan Negeri Jakarta Pusat)

This thesis discussed the legal protection of consumers who have been harmed by the perpetrator attempts to settle the dispute either through BPSK and The Courts (especially comparing the effectiveness of the settlement of some dispute if the consumer is done through BPSK or through The Courts). The study was conducted on BPSK DKI Jakarta and Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. This research is a normative law. The results suggest that in order to ensure legal certainty and effectiveness of consumer dispute resolution is necessary to revise several chapters of UUPK and its implementing regulations concerning the authority of BPSK, especially the authority to examine and decide the case and execute the decision without involving the courts, should also consider the establishment of special courts such a small claims court which is part of the county court where the main goal is to resolve disputes which demands a simple and small, rapidly implemented and low cost considering that the consumer dispute resolution process through The Courts or BPSK ineffective and do not meet the sense of justice for consumers seeking justice for get their rights.

Keywords:  
Consumer Disputes, Consumer Protection, Legal Certainty

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.6 Kerangka Konseptual.....	15
1.7 Metode Penelitian.....	17
1.7.1 Jenis Penelitian.....	17
1.7.2 Jenis Data .....	18
1.7.3 Alat Pengumpulan Data.....	20
1.7.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	20
1.8 Sistematika Penulisan.....	20
<b>2. PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK.....</b>	<b>23</b>
2.1 Pembentukan BPSK .....	23
2.1.1 Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK .....	23
2.1.2 Tugas dan Wewenang BPSK .....	25
2.1.3 BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kecil dan Sederhana .....	28
2.2 Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30
2.2.1 Hak-hak Konsumen.....	30
2.2.2 Kewajiban Konsumen.....	31
2.2.3 Hak-hak Pelaku Usaha.....	31
2.2.4 Kewajiban Pelaku Usaha.....	31
2.2.5 Bentuk-bentuk Pelanggaran Konsumen .....	32
2.2.5.1 Produk/Jasa yang dilarang.....	32
2.2.5.2 Manipulasi Produk/Jasa.....	34
2.2.5.3 Informasi yang Menyesatkan.....	35
2.2.5.4 ObraI/Lelang.....	35
2.2.5.5 Pemberian Hadiah.....	36
2.2.5.6 Pesanan.....	37
2.2.5.7 Usaha Periklanan.....	37
2.2.5.8 Ketentuan Klausula Baku.....	37
2.2.5.9 Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.....	39
2.3 Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	40
2.3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK.....	40
2.3.2 Penyelesaian Sengketa Secara Damai oleh Para Pihak yang Bersengketa.....	40

2.3.3	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	41
2.3.4	Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa.....	52
2.3.5	Beban Pembuktian Terbalik Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK .....	53
<b>3.</b>	<b>PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERADILAN UMUM.....</b>	<b>55</b>
3.1	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum.....	55
3.2	Cara Mengajukan Gugatan Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum.....	57
3.2.1	Gugatan Individual.....	57
3.2.2	Gugatan Perwakilan Kelompok .....	59
3.2.3	Hak Gugat Organisasi Non Pemerintah ( <i>Legal Standing</i> ) dan <i>Citizen Law Suit (Private Suit)</i> .....	62
3.3	Materi PERMA No. 1 Tahun 2006 : Prosedur Keberatan Terhadap Putusan BPSK.....	67
3.4	Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Umum....	69
3.5	Hukum Acara Perdata Indonesia Pada Umumnya.....	70
3.5.1	Tahap Pendahuluan.....	72
3.5.2	Tahap Penentuan.....	78
3.5.3	Tahap Pelaksanaan.....	85
<b>4.</b>	<b>PERBANDINGAN EFEKTIFITAS MEKANISME PENYELESAIAN BEBERAPA SENGKETA KONSUMEN PADA BPSK PROVINSI DKI JAKARTA DENGAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT.....</b>	<b>91</b>
4.1	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta.....	91
4.1.1	Gambaran Umum BPSK Provinsi DKI Jakarta.....	91
4.1.2	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta.....	92
4.2	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	103
4.2.1	Gambaran Umum Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	103
4.2.2	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	104
4.3	Perbandingan Efektifitas Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen pada BPSK Provinsi DKI Jakarta dengan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	108
4.3.1	Dari Segi Waktu Penyelesaian Sengketa.....	108
4.3.2	Dari Segi Proses Penyelesaian Sengketa.....	110
4.3.3	Dari Segi Biaya.....	110
4.3.4	Dari Segi Proses Eksekusi.....	111
<b>5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Saran.....	113
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>114</b>

2.3.3	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	41
2.3.4	Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa.....	52
2.3.5	Beban Pembuktian Terbalik Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK .....	53
<b>3.</b>	<b>PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERADILAN UMUM.....</b>	<b>55</b>
3.1	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum.....	55
3.2	Cara Mengajukan Gugatan Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum.....	57
3.2.1	Gugatan Individual.....	57
3.2.2	Gugatan Perwakilan Kelompok .....	59
3.2.3	Hak Gugat Organisasi Non Pemerintah ( <i>Legal Standing</i> ) dan <i>Citizen Law Suit (Private Suit)</i> .....	62
3.3	Materi PERMA No. 1 Tahun 2006 : Prosedur Keberatan Terhadap Putusan BPSK.....	67
3.4	Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Umum....	69
3.5	Hukum Acara Perdata Indonesia Pada Umumnya.....	70
3.5.1	Tahap Pendahuluan.....	72
3.5.2	Tahap Penentuan.....	78
3.5.3	Tahap Pelaksanaan.....	85
<b>4.</b>	<b>PERBANDINGAN EFEKTIFITAS MEKANISME PENYELESAIAN BEBERAPA SENGKETA KONSUMEN PADA BPSK PROVINSI DKI JAKARTA DENGAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT.....</b>	<b>91</b>
4.1	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta.....	91
4.1.1	Gambaran Umum BPSK Provinsi DKI Jakarta.....	91
4.1.2	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta.....	92
4.2	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	103
4.2.1	Gambaran Umum Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	103
4.2.2	Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	104
4.3	Perbandingan Efektifitas Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen pada BPSK Provinsi DKI Jakarta dengan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.....	108
4.3.1	Dari Segi Waktu Penyelesaian Sengketa.....	108
4.3.2	Dari Segi Proses Penyelesaian Sengketa.....	110
4.3.3	Dari Segi Biaya.....	110
4.3.4	Dari Segi Proses Eksekusi.....	111
<b>5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Saran.....	113
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>114</b>

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.<sup>1</sup>

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan 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 kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>2</sup>

Oleh karena itu, guna melindungi dan menumbuhkembangkan kesadaran konsumen pemerintah mengeluarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK),<sup>3</sup> pada 20 April 1999 dan berlaku efektif setahun kemudian (20 April 2000).

---

<sup>1</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Penjelasan umum.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821.

Kehadiran UUPK menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen. Diakui, bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil, maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.<sup>4</sup>

Adapun perlunya pengaturan tentang perlindungan konsumen dilakukan dengan maksud sebagai berikut:<sup>5</sup>

- Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum;
- Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

Dalam UUPK Pasal 4 menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen, yaitu:

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

---

<sup>4</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, 2004), hlm. 19-20.

<sup>5</sup> M Sofyan Lubis, "Quo Vadis Perlindungan Konsumen," [http://www.kantorhukum-lhs.com/details\\_artikel\\_hukum.php?id=12](http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=12), diunduh 20 Desember 2009.

- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>6</sup>

Secara normatif, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Banjarmasin: Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 2008), hlm. 23-24.

<sup>7</sup> Harjono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi pada

Pasal 19 Ayat 1 dan 2 UUPK menyebutkan bahwa ganti rugi tersebut 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. Bahkan dalam Ayat (4) menyebutkan pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian, dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut.<sup>8</sup>

UUPK sudah berusia 10 tahun, namun belum terasa efektif.<sup>9</sup> Kenyataannya masyarakat konsumen yang dirugikan banyak yang belum tahu/mau bagaimana menggunakan hak-haknya. Dalam kehidupan masyarakat banyak hak konsumen sadar atau tidak sadar sering terabaikan atau dilanggar oleh pelaku usaha, apakah itu terjadi disektor perbankan/di lembaga pembiayaan, jasa telekomunikasi dan transportasi, di SPBU/Pom bensin, maupun dalam penawaran produk barang dan jasa pada umumnya melalui praktek-praktek iklan yang menyesatkan, yang di dalamnya sering terjadi:<sup>10</sup>

- Iklan pancingan (*Bait and Switch advertising*) yang sekarang banyak dilakukan oleh pelaku usaha dengan mengedarkan undangan ke calon konsumen untuk mengambil hadiah secara gratis kemudian konsumen

---

Pengembang Perumahan PT. Bangun Raharja Surakarta," *Yustisia* (Edisi Nomor 68 Mei-Agustus 2006), hlm. 2.

<sup>8</sup> *Ibid*

<sup>9</sup> Soelastri Soekirno, "Semestinya Masyarakat Cerdas," *Kompas* (23 Juni 2009)

<sup>10</sup> M Sofyan Lubis, "Quo Vadis Perlindungan Konsumen," [http://www.kantorhukum-lhs.com/details\\_artikel\\_hukum.php?id=12](http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=12), diunduh 20 Desember 2009.

dirayu untuk membeli barang dengan *discount* yang spektakuler padahal harga dan mutu barang sudah dimanipulasi.

- Iklan menyesatkan (*Mock up advertising*) di mana pada isi iklan ini keadaan atau kemampuan produk digambarkan dengan cara berlebihan dan menjurus ke arah menyesatkan, seperti terjadi pada produk jamu yang banyak diiklankan, umumnya hanya menunjukkan atau mengeksploitasi hal-hal yang bersifat kehebatan dan keberhasilan produk tanpa menginformasikan akibat-akibat buruk dan efek samping yang dapat merugikan konsumen.

Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.<sup>11</sup> Adapun dari sudut pelaku usaha periklanan, terdapat tiga jenis pelaku usaha yaitu:<sup>12</sup>

- Pengiklan, yaitu perusahaan yang memesan iklan untuk mempromosikan, dan atau menawarkan produk yang mereka edarkan.
- Perusahaan iklan, adalah perusahaan atau biro yang bidang usahanya adalah mendesain atau membuat iklan untuk para pemesannya.
- Media, media elektronik atau nonelektronik atau bentuk media lain, yang menyiarkan atau menayangkan iklan-iklan tersebut.

Sudah menjadi rahasia umum konsumen yang merasa dirugikan enggan melakukan sesuatu atas kerugian yang dideritanya karena ketidakpercayaan terhadap lembaga pengadilan.<sup>13</sup> Banyak orang tidak (mau) menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen dilakukan secara sistematis oleh kalangan pelaku usaha, dan cenderung mengambil sikap tidak ingin ribut.<sup>14</sup> Apalagi untuk kasus kecil seperti urusan uang kembalian pecahan Rp. 25,00,-

---

<sup>11</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Psl 20.

<sup>12</sup> AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sutu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm. 245-246.

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Anggara, "Persoalan di Seputar Perlindungan Konsumen," From Opini Hukum—19 Juni 2009 <http://www.facebook.com/group.php?gid=195000657903&ref=search&sid=1102343541.1597558886..1> diunduh 20 Desember 2009.

atau Rp. 50,00,- pada perlakuan pelaku usaha retail. Bahkan biasanya diganti dengan permen (biasanya di minimarket ataupun supermarket).

Selama ini sebagian besar konsumen yang dirugikan pelaku usaha hanya berdiam diri. Walaupun ada yang komplain, mereka menulis ke surat pembaca di media yang kadang-kadang malah dituduh mencemarkan nama si pelaku usaha. Padahal konsumen berhak komplain jika mendapat perlakuan tak sesuai perjanjian dan aturan. Oleh karena ketidaktahuan mereka, sering pula masalah harus berakhir di pengadilan.<sup>15</sup> Ini pula yang terjadi atas Prita Mulyasari.<sup>16</sup>

Suatu hal yang tidak dapat kita kesampingkan adalah banyaknya konsumen kita yang kurang peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat kita lihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang walaupun telah dirugikan oleh pelaku usaha, namun tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan klaim ataupun gugatan kepada pelaku usaha. Ini dapat disebabkan berbagai hal, antara lain, malasnya atau enggan mereka berperkara di pengadilan, ketidakberdayaan mereka menghadapi pelaku usaha yang besar, ataupun mereka tidak mengetahui hak-haknya dilindungi oleh undang-undang.<sup>17</sup>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI (1979), YLKI (1980), dan FH UI

---

<sup>15</sup> Soelastri Soekimo, *op.cit.*

<sup>16</sup> Kasus yang menimpa Prita Mulyasari, seorang ibu rumah tangga yang dijebloskan ke penjara akibat tindakannya menuliskan keluhan yang dialaminya di surat pembaca elektronik, ternyata berhadapan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sementara UU Perlindungan Konsumen ternyata tidak dipakai. Prita Mulyasari dituntut oleh Rumah Sakit Omni International karena dianggap melakukan pencemaran nama baik. Tidak hanya itu, Prita Mulyasari juga dijerat pasal 27 ayat 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Pasal 27 ayat 3 merupakan pasal yang sempat diajukan oleh komunitas blogger ke meja Mahkamah Konstitusi (MK) untuk dicabut, karena dianggap sebagai pasal karet yang bisa digunakan oleh penguasa untuk mengekang kebebasan berekspresi di internet. Kasus Prita: "UU ITE v. UU PerlindunganKonsumen" [http://jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3438:kasus-prita-uu-ite-vs-uu-perlindungankonsumen&catid=44:ragam-berita&Itemid=56](http://jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3438:kasus-prita-uu-ite-vs-uu-perlindungankonsumen&catid=44:ragam-berita&Itemid=56), diunduh 4 Desember 2009. Pasal 27 (3) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.

<sup>17</sup> Heri Tjandrasari, "BPSK dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen," *Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, FH Univ. Indonesia*, hlm.4.

(1992), secara umum konsumen adalah pihak yang segan untuk berperkara, apalagi apabila biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari kemungkinan hasil yang diperoleh.<sup>18</sup>

Padahal, Pasal 45 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK (Badan Penyelesaian sengketa Konsumen),<sup>19</sup> sebuah badan yang namanya belum banyak dikenal masyarakat.<sup>20</sup>

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, penulis ingin melakukan penelitian tentang proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dan pengadilan, serta membandingkan efektifitasnya, permasalahan/kendala-kendala yang ada agar masyarakat pada umumnya mengetahui di mana dan harus bagaimana mereka bisa memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan. Untuk itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN MELALUI BPSK DAN PERADILAN UMUM (STUDI TENTANG PERBANDINGAN EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN BEBERAPA SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK PROVINSI DKI JAKARTA DAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT)”**.

## 1.2 Permasalahan

Sudah sepuluh tahun UUPK diberlakukan di negeri ini. Namun, banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya undang-undang ini. Sehingga, masyarakat tidak mengetahui akan hak-haknya sebagai konsumen yang sebenarnya dilindungi oleh undang-undang. Masyarakat cenderung tidak

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 8.

<sup>19</sup> BPSK menurut Pasal 1 Nomor 8 Kepmenperindag No. 350/mpp/Kep/12/2001 adalah: Badan yang dibentuk khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

<sup>20</sup> Soelastri Soekirno, *op.cit.*

ingin ribut apabila apa yang didapatnya selaku konsumen telah dirugikan. Padahal mereka selaku konsumen dapat menuntut hak-haknya melalui BPSK ataupun pengadilan. Pada dasarnya, proses penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan pengadilan adalah berbeda. Baik dari segi waktu, tata cara dan pelaksanaan putusan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka penelitian ini difokuskan pada beberapa masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK?
2. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Peradilan Umum?
3. Bagaimanakah efektivitas mekanisme penyelesaian beberapa sengketa konsumen melalui BPSK Provinsi DKI Jakarta dibandingkan dengan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui BPSK.
2. Untuk menjelaskan bagaimana sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan umum.
3. Untuk menjelaskan bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen apabila dilakukan melalui BPSK dibandingkan dengan melalui pengadilan dengan merujuk pada BPSK Provinsi DKI Jakarta dan pengadilan negeri Jakarta Pusat.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Segi teoritis

Diharapkan penulisan hukum ini dapat memberikan masukan secara teoritis bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum terutama hukum perlindungan konsumen terutama bagi masyarakat agar

mengetahui akan hak-haknya sebagai konsumen dan mengetahui bagaimana mempertahankan hak-haknya tersebut.

#### 1.4.2 Segi Praktis

Memberikan masukan dan pengetahuan kepada para mahasiswa fakultas hukum dan para praktisi hukum khususnya, dan yang terpenting bagi masyarakat pada umumnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat (konsumen) yang telah dilanggar hak-haknya dan upaya hukum yang dapat diambil terkait dengan permasalahan tersebut.

### 1.5 Kerangka Teori

Hukum dibuat untuk mengatur apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan dengan tujuan melindungi kepentingan masyarakat. Immanuel Kant mengemukakan bahwa tujuan hukum dibentuk sebagai sarana menyesuaikan hubungan antara anggota masyarakat agar terpelihara kepentingannya dalam memenuhi kebutuhan hidup yang akan berpengaruh terhadap kepentingan sosial.<sup>21</sup> Dalam mewujudkan hukum, ada tiga asas yang menjadi pegangan yaitu keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.<sup>22</sup> Pemerintah mempunyai tugas untuk menerapkan hukum dengan mendasarkan kepada ketiga asas tersebut. Bahkan Aristoteles mengaitkan keadilan dengan peraturan politik yang dibuat negara, sehingga ukuran tentang apa yang menjadi haknya senantiasa didasarkan pada ukuran yang ditentukan oleh negara. Oleh sebab itu, asas hukum tersebut menjadi rujukan pertama baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kebijakan pemerintah.

Menurut Lawrence M. Friedman sistem hukum terdiri dari struktur, substansi dan budaya hukum. Struktur hukum mengacu kepada bentuk dan kedudukan pranata hukum yang terdapat dalam sistem hukum. Substansi

---

<sup>21</sup> Immanuel Kant, disadur dari Roesco Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, Terjemahan Mohamad Radjab, (Jakarta; Bharata, 1972), hlm.11.

<sup>22</sup> Gustav Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum sebagai "tiga ide dasar hukum" atau "tiga nilai dasar hukum", yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum, yang dikutip dari Achmad Ali, *Mengungkap Tabir Hukum; Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis*, (Jakarta; Chandra Pratama, 1996) hlm. 97.

hukum merupakan kumpulan nilai, asas dan norma hukum yang ada. Dikenal dengan *Law in The Books* dalam suatu sistem hukum. Sedangkan budaya hukum merupakan unsur yang mempengaruhi corak hukum yang hidup (*living law: law in action*).<sup>23</sup>

Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, yaitu prinsip.<sup>24</sup>

- *Let The Buyer Beware*

Doktrin *Let The Buyer Beware* atau *caveat emptor* sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Dalam perkembangannya, konsumen tidak didikte oleh pelaku usaha. Jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat dengan ringan berdalih, semua itu karena kelalaian konsumen sendiri. Menurut prinsip ini, dalam suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli atau konsumen. Adalah kesalahan konsumen jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak.

- *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tak dapat dipersalahkan. Jika ditafsirkan secara *a contrario*, maka untuk mempermasalahkan si pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan pelaku usaha itu melanggar prinsip kehati-hatian.

- *The Privity Of Contract*

Prinsip ini menyatakan bahwa perlindungan konsumen mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin suatu hubungan kontrak timbul.

---

<sup>23</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Grasindo 2004). Hlm. 91, mengutip Lawrence M Friedmann, *American Law*(New York: WW. Northon & Co 1986) 5 et eq.

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 61-71.

Perlindungan konsumen tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan. Artinya konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi (*contract liability*).

- Kontrak Bukan Merupakan Syarat

Kontrak bukan merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Namun ada pandangan yang menyatakan bahwa prinsip kontrak bukan merupakan syarat hanya berlaku untuk obyek transaksi berupa barang. Sebaliknya kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen di bidang jasa.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>25</sup>

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>26</sup>

- Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata prinsip ini dipegang secara teguh, khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367.

---

<sup>25</sup> Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Grasindo 2000) dalam Celina Tri Siwi Kristiyanli, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta, Sinar Grafika, 2008), hlm. 92.

<sup>26</sup> *Ibid*

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

- Prinsip Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

Prinsip ini menyatakan, penggugat dianggap selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*) sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

- Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggungjawab (*Presumption of Non Liability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

- Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada juga para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Menurut asas ini produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal :

- Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk.
  - Ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik.
  - Menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
- Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi<sup>27</sup> dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bahwa film yang ingin dicuci/ cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.<sup>28</sup>

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen dalam pidatonya pada tanggal 15 Maret 1962 melalui “ *A special Message for the Protection of Consumer Interest* “ atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsumen” (*Declaration of Consumer Right*), yaitu.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Ahmadimiru dan Sulaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007), hlm.114: Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seleuruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.

<sup>28</sup> Sidharta dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti *op.cit.*, hlm. 98.

<sup>29</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm.24-25.

- *The Right to Safety* (Hak untuk Mendapat atau Memperoleh Keamanan)

Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Misalnya, konsumen merasa aman jika produk makanan atau minuman yang konsumsinya dirasa aman bagi kesehatan. Artinya, produk kesehatan tersebut memenuhi standar kesehatan, gizi, dan sanitasi, serta tidak mengandung bahan yang membahayakan bagi jiwa manusia. Di Amerika Serikat, hak ini merupakan hak tertua yang tidak kontroversi karena didukung oleh masyarakat ekonomi.
- *The Right to be Informed* (Hak untuk Memperoleh Informasi)

Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/ jasa yang akan dikonsumsi. Jika suatu saat ada risiko negatif dari produk atau jasa yang telah konsumsinya, konsumen telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, konsumen mempunyai hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, seperti efek samping dari mengkonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label/ kemasan produk.
- *The right to Choose* (Hak untuk Memilih)

Setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar. Artinya, konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bisa merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang/jasa yang akan dikonsumsi.
- *The Right to be Heard* (Hak untuk Didengarkan)

Konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan, maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen berasaskan:<sup>30</sup>

- **Manfaat**

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- **Keadilan**

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- **Keseimbangan**

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

- **Keamanan dan keselamatan konsumen**

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan

- **Kepastian hukum**

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

## 1.6 Kerangka Konseptual

Untuk kepentingan penelitian ini, beberapa istilah yang digunakan diberikan pengertian operasional sebagai berikut:

---

<sup>30</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 2, dan penjelasan Ps. 2.

### *Hukum perlindungan konsumen*

Hukum Perlindungan Konsumen adalah peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>31</sup>

### *Konsumen*

Pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian, terdiri atas:<sup>32</sup>

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

Konsumen akhir inilah yang dengan jelas di atur perlingkungannya dalam UUPK. Selanjutnya yang dimaksud konsumen dalam UUPK pasal 1 angka 2 adalah sebagai berikut:

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

Orang yang dimaksudkan dalam UUPK ini wajiblah merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan

---

<sup>31</sup> Inosentius Samsul, *op . cit.* hlm. 34.

<sup>32</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta, Diadit Media, 2002), hlm. 13.

diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, hanyalah orang alami atau manusia.<sup>33</sup>

#### *Pelaku usaha*

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.<sup>34</sup>

#### *Sengketa konsumen*

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.<sup>35</sup>

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian mengenai perbandingan efektifitas penyelesaian sengketa melalui BPSK dan pengadilan yang penulis lakukan merupakan penelitian hukum normatif. Dalam penelitian hukum normatif ini, penulis menganalisis UUPK, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, beberapa putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta dan beberapa putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat (sampai dengan kasasi) mengenai perlindungan konsumen.

<sup>33</sup> Az. Nasution, "Aspek Hukum PK, Tinjauan Singkat UUPK No 8 tahun 1999, LN 1999 No 42" <http://www.pemantau.peradilan.com.pdf>, diunduh 30 Desember 2009, hlm 6.

<sup>34</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 1 angka 3 .

<sup>35</sup> Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia* Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps. 1 angka 8.

Penulis melakukan sinkronisasi vertikal terhadap UUPK, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Selanjutnya, penulis menganalisis penerapan UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK terhadap beberapa putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta dan beberapa putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat (sampai dengan kasasi) mengenai perlindungan konsumen. Penulis menitikberatkan pada efektifitas penyelesaian sengketa dari kedua lembaga yang berbeda tersebut.

#### 1.7.2 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah data sekunder, yang terdiri dari :<sup>36</sup>

1.7.2.1 Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yaitu peraturan perundang-undangan yang terkait dengan proses penyelesaian sengketa konsumen, diantaranya:<sup>37</sup>

- Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

<sup>36</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 195.

<sup>37</sup> Happy Susanto, *op. cit.*, hlm.20

- Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/Kep/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya masyarakat.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
- PERMA No. 1 tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK
- PERMA No. 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok

1.7.2.2 Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku, karya tulis, artikel dan lain sebagainya.

1.7.2.3 Bahan hukum tertier atau bahan hukum penunjang, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk-petunjuk maupaun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, internet dan lain-lain.

Selain data sekunder, data yang digunakan penulis dalam penyusunan tesis ini adalah data primer, berupa keterangan langsung dari narasumber/informan.

### 1.7.3 Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sekunder, penulis melakukan studi kepustakaan (*library research*), yaitu membaca, mencermati dan mempelajari dokumen seperti laporan-laporan, artikel-artikel, buku-buku dan peraturan-peraturan yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, perpustakaan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Ruang Arsip Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, serta BPSK Provinsi DKI Jakarta.

Sedangkan untuk memperoleh keterangan langsung dari narasumber/informan, penulis melakukan wawancara. Dalam melakukan wawancara dengan narasumber/informan, penulis menyediakan catatan pertanyaan sebagai pedoman wawancara yang dikembangkan pada saat wawancara berlangsung dan selanjutnya penulis mencatat jawaban dan keterangan yang diberikan oleh narasumber/informan.

### 1.7.4 Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh, diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Penggunaan metode tersebut akan menghasilkan uraian hasil penelitian yang bersifat deskriptif analitis.<sup>38</sup>

## 1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun ke dalam lima bab yang sistematikanya sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

---

<sup>38</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta; UI Press, 1982), hlm. 250, yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan tala cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Dengan menggunakan metode ini, seorang peneliti terutama bertujuan untuk mengerti dan memahami gejala yang ditelitinya.

## **BAB II PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang pembentukan BPSK yang meliputi dasar hukum pembentukan lembaga BPSK, tugas dan wewenang BPSK serta BPSK sebagai lembaga penyelesaian perkara kecil dan sederhana. Kemudian akan menguraikan tentang pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, diantaranya akan membahas hak serta kewajiban konsumen, hak serta kewajiban pelaku usaha, tak ketinggalan pula tentang bentuk-bentuk pelanggaran konsumen. Sementara proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK meliputi penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK, Penyelesaian sengketa secara damai, penyelesaian sengketa melalui BPSK, jangka waktu penyelesaian sengketa, dan beban pembuktian terbalik dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK.

## **BAB III PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERADILAN UMUM**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang proses penyelesaian sengketa melalui peradilan umum, cara mengajukan gugatan sengketa konsumen melalui peradilan umum yang meliputi gugatan individual, gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah.

Kemudian membahas materi PERMA No 1 tahun 2006 tentang prosedur keberatan terhadap putusan BPSK, jangka waktu penyelesaian sengketa, serta membicarakan mengenai Hukum Acara Perdata Indonesia pada umumnya, yang meliputi tahap pendahuluan, penentuan dan pelaksanaan.

#### **BAB IV PERBANDINGAN EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN BEBERAPA SENGKETA KONSUMEN PADA BPSK PROVINSI DKI JAKARTA DENGAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT**

Dalam bab ini akan menguraikan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan beberapa putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta serta penyelesaian sengketa konsumen melalui beberapa putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Kemudian akan membandingkan efektivitasnya dilihat dari segi waktu, proses penyelesaian sengketa, biaya dan pelaksanaan eksekusi putusannya

#### **BAB V PENUTUP**

Penutup berisi kesimpulan dari keseluruhan isi dan saran-saran terkait permasalahan dari penulis, yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca.

## BAB 2 PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK

### 2.1 Pembentukan BPSK

#### 2.1.1 Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UUPK Pasal 49 Ayat (1) jo Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.<sup>39</sup>

Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.<sup>40</sup>

Diluar peradilan umum UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha diluar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim Court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah.<sup>41</sup>

Badan ini dibentuk di setiap daerah tingkat II (Pasal 9 UUPK). BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar Pengadilan (Pasal 9 Ayat (1) UUPK) dan badan ini mempunyai anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur

---

<sup>39</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 75.

<sup>40</sup> Keputusan Presiden, *Keputusan Presiden tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar*, No. 90 Tahun 2001, LN No 105 Tahun 2001.

<sup>41</sup> Cellina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika 2008), hlm. 126

tersebut berjumlah tiga orang atau sebanyak-banyaknya lima orang yang kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Keanggotaan badan terdiri atas Ketua merangkap Anggota, Wakil Ketua merangkap Anggota, dan Anggota dibantu oleh sebuah sekretariat (Pasal 50 jo 51 UUPK).

BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>42</sup> Sehingga BPSK menurut peraturan perundang-undangan ini, telah dipisahkan dari lingkup peradilan, namun nyatanya pada pasal-pasal tertentu dalam UUPK tetap memberikan penghubung dengan badan peradilan, sehingga tidak bisa dilepaskan begitu saja dari sistem peradilan umum baik perdata maupun pidana.<sup>43</sup>

Keterkaitan BPSK dengan peradilan umum dapat dilihat dari tiga hal yaitu :<sup>44</sup>

- Para pihak yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan pada pengadilan negeri (Pasal 56 ayat (2) UUPK jo Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Dan selanjutnya jika para pihak masih berkeberatan terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, dapat mengajukan Kasasi ke Mahkamah Agung (Pasal 58 UUPK).
- Apabila pelaku usaha menerima putusan tersebut atau tidak mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK, tetapi enggan melaksanakan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan

<sup>42</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Psl. 9 jo. Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*, Psl. 2.

<sup>43</sup> Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ataupun melalui peradilan. Selanjutnya Pasal 45 ayat (2) UUPK menetapkan bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Untuk penyelesaian melalui pengadilan UUPK telah menetapkan bahwa pengadilan yang dimaksud dalam sengketa konsumen ini adalah peradilan umum.

<sup>44</sup> Al Wisnubroto, Nugroho As'ad, Nur Hasan *"Panduan Sukses Berperkara Penyelesaian Efektif Sengketa Konsumen* dalam Susanti Adi Nugroho hlm. 155.

ketentuan undang-undang yang berlaku (Pasal 56 ayat(4) UUPK jo Pasal 41 ayat(6) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

- Putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi pada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan (Pasal 27 UUPK jo Pasal 42 ayat(2) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

### 2.1.2 Tugas dan Wewenang BPSK

Setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 54 ayat (2) UUPK, yaitu unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.<sup>45</sup> Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.<sup>46</sup> Ketua Majelis BPSK harus dari unsur pemerintah, walaupun tidak berpendidikan tinggi hukum.

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk yang menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha adalah ketua BPSK.

Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis. Yang berwenang mengajukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak yang bersengketa. Para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. Konsumen berhak memilih dengan bebas

<sup>45</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps 54 ayat (2) jo. Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001* tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps. 18 Ayat (2).

<sup>46</sup> Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001* tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps. 18.

salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis. Demikian juga, pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis. Selanjutnya, arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi ketua majelis.<sup>47</sup>

Prosedur untuk memilih arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha, demikian juga arbiter ketiga dari unsur pemerintah dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan arbiter. Hasil pemilihan arbiter setelah dituangkan dalam pengisian formulir pemilihan arbiter akan ditetapkan oleh ketua BPSK sebagai majelis yang menangani sengketa konsumen dengan cara arbitrase melalui penetapan.<sup>48</sup>

Adapun tugas dan wewenang BPSK sebagai berikut:<sup>49</sup>

- Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase
- Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini

---

<sup>47</sup> Susanti Adi Nugroho *op.cit* hlm. 81

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm. 82.

<sup>49</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 52 jo Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK* Ps. 3.

- Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- Memanggil dan menghadirkan saksi , saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
- Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi,saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana di maksud di angka 7 dan 8 yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK
- Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan
- Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 fungsi strategis BPSK:<sup>50</sup>

- BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*) yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (Pasal 52 butir c UUPK).
- Salah satu fungsi strategis ini ialah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh

---

<sup>50</sup> Susanti Adi nugroho, *op cit.*, hlm. 83.

pelaku usaha perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.

### 2.1.3 BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kecil dan Sederhana atau Lembaga *Small Claim Court*

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>51</sup> Untuk penyelesaian sengketa antar pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk suatu badan baru yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dilihat dari sanksi administrasi berupa penetapan ganti kerugian paling banyak sebesar Rp 200.000.000,- yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha, tampak bahwa sebenarnya lembaga BPSK tersebut dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan jumlah nilai yang kecil.<sup>52</sup>

Bagi penyelesaian sengketa untuk kasus yang sederhana dan berskala kecil, pengadilan bukanlah pilihan yang efektif. Di samping biaya perkara yang harus dikeluarkan cukup besar, proses penyelesaiannya memakai hukum acara yang formal dan memerlukan waktu yang lama. Penyelesaian perkara di pengadilan justru seringkali tidak memberikan keadilan atau kepuasan bagi pihak yang bersengketa.<sup>53</sup>

Secara umum *small claim court* dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) berskala kecil dengan cara yang sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. *Small claim court* pada umumnya terdapat di negara-negara yang memiliki latar

---

<sup>51</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 47.

<sup>52</sup> *Ibid.*, Ps 60 Ayat (2).

<sup>53</sup> Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hlm. 85.

belakang tradisi hukum *common law*. Di berbagai negara, perkara-perkara konsumen merupakan perkara yang diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *small claims court* atau *small claims tribunal*. Perbedaan mendasar antara *court* dengan *tribunal* adalah *court* bersifat tetap, sedangkan *tribunal* lebih bersifat *ad hoc*.

Sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengadilan, baik *small claim court* maupun *small claim tribunal* memiliki ciri-ciri atau karakteristik sebagai berikut:<sup>54</sup>

- Pada umumnya merupakan bagian dari sistem peradilan atau peradilan khusus diluar sistem peradilan yang bersifat independen.
- Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan pada *small claim court* maupun *small claim tribunal*.
- Terdapat batasan nilai gugatan. Pada umumnya yang dapat diajukan adalah sengketa yang nilai gugatannya kecil.
- Biaya perkara yang lebih rendah dibandingkan biaya perkara yang diajukan ke pengadilan. Bahkan beberapa negara dibebaskan dari biaya perkara.
- Prosedur yang sederhana dan lebih bersifat informal, sehingga pihak yang awam hukumpun dapat mengajukan sendiri.
- Proses pemeriksaannyapun berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit.
- Dengan prosedur yang cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut maka para pihak yang berperkara tidak memerlukan bantuan seorang advokat.
- Alternatif penyelesaian sengketa lebih terbuka, dalam arti tidak selalu tergantung pada pertimbangan hakim berdasarkan hukum yang berlaku, namun dimungkinkan sebuah putusan yang didasarkan pada tawar menawar para pihak yang difasilitasi hakim.
- Pada umumnya *small claim court* dan *small claim tribunal* memeriksa, mengadili dan memutus tuntutan yang berupa uang ganti kerugian yang bersifat material, sekalipun dimungkinkan pula tuntutan dalam bentuk lain, misalnya permintaan maaf.

---

<sup>54</sup> *Ibid.*, hlm. 87.

## 2.2 Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen

Para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen umumnya adalah kalangan konsumen, pelaku usaha dan atau pemerintah (khususnya yang bergerak dalam penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan masyarakat). Jadi dalam setiap sengketa konsumen, salah satu pihak yang wajib adalah pihak konsumen dalam sengketa tersebut. Tanpa adanya konsumen atau yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukan sengketa konsumen.<sup>55</sup>

### 2.2.1 Hak-Hak Konsumen

Adapun hak-hak konsumen sebagai berikut:<sup>56</sup>

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, hlm. 147.

<sup>56</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps.4.

### 2.2.2 Kewajiban Konsumen

Sedangkan kewajiban konsumen sebagai berikut:<sup>57</sup>

- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa , demi keamanan dan keselamatan
- Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### 2.2.3 Hak-Hak Pelaku Usaha

Hak- Hak Pelaku Usaha sebagai berikut:<sup>58</sup>

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

### 2.2.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 5.

<sup>58</sup> *Ibid.*, Ps. 6.

<sup>59</sup> *Ibid.*, Ps.7.

- Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang/ jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- Memberi kompensasi ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatn barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

#### 2.2.5 Bentuk-Bentuk Pelanggaran Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari eksek negatif pemakaian barang atau jasa. Oleh karena itu, segala perbuatan yang melanggar hak konsumen harus dihindari. Pelaku usaha perlu memperhatikan apa saja perbuatan-perbuatan usaha yang dilarang menurut UUPK, antara lain sebagai berikut:

##### 2.2.5.1 Produk atau Jasa yang Dilarang

Produk barang atau jasa yang dilarang sebagai berikut:<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 8 Ayat (1).

- Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket tersebut.
- Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang/jasa tersebut.
- Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut
- Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- 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 usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.

- Tidak mencantumkan informasi dan atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Disamping itu, pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.<sup>61</sup> Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.<sup>62</sup> Jika pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut, barang/jasa tersebut wajib ditarik dari peredaran. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan dan cara lain yang bisa menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.<sup>63</sup>

#### 2.2.5.2 Manipulasi Produk atau Jasa

Produk barang/jasa yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan secara tidak benar (manipulasi) oleh pelaku usaha dilarang, seolah barang/jasa itu :<sup>64</sup>

- Telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus standar mutu tertentu, gaya/mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah/guna tertentu.
- Dalam keadaan baik/baru.
- Telah mendapatkan atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu.
- Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
- Barang/jasa tersebut tersedia.

<sup>61</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps.8.

<sup>62</sup> *Ibid.*, Ps. 8 Ayat (3).

<sup>63</sup> *Ibid.*, Ps. 15.

- Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
- Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
- Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang/jasa lain.
- Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung resiko, tanpa keterangan yang lengkap.
- Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Barang/jasa tersebut sangat dilarang untuk diperdagangkan. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut, dilarang untuk melanjutkan kegiatan penawaran, promosi, pengiklanan.

#### 2.2.5.3 Informasi yang Menyesatkan

Pelaku usaha yang menawarkan barang/jasa untuk diperdagangkan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar dan menyesatkan mengenai<sup>65</sup>.

- Harga atau tarif suatu barang/jasa
- Kegunaan suatu barang/jasa
- Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang/jasa
- Tawarkan potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan
- Bahaya penggunaan barang/jasa

#### 2.2.5.4 Obral atau Lelang

UUPK Pasal 11 menjelaskan, pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan dengan cara obral atau lelang dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan :

<sup>65</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps.10.

- Menyatakan barang/jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- Menyatakan barang/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 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/jasa sebelum melakukan obral.

#### 2.2.5.5 Pemberian Hadiah

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang/jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.<sup>66</sup> Berdasarkan UUPK Pasal 14, pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian dilarang untuk :

- Tidak melakukan penarikan undian setelah batas waktu yang dijanjikan;
- Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- Memberikan hadiah tidak sesuai yang dijanjikan;
- Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

<sup>66</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 13 ayat (1).

#### 2.2.5.6 Pesanan

Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa melalui pesanan dilarang untuk :<sup>67</sup>

- Tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- Tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi.

#### 2.2.5.7 Usaha Periklanan

Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :<sup>68</sup>

- Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang/jasa;
- Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang/jasa;
- Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang/jasa;
- Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang/jasa;
- Mengeksploitasi kejadian atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- Melanggar etika/ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

#### 2.2.5.8 Ketentuan Klausula Baku

Berbicara tentang klausula baku tidak dilepaskan dari pembicaraan tentang apa isi “perjanjian” dan bagaimana kaitannya dengan hak-hak konsumen.

Berdasarkan aturan, perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bersama antara produsen dan konsumen. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Bab IV

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, Ps.16.

<sup>68</sup> *Ibid.*, Ps.17.

Buku III pasal 1320, syarat sah perjanjian adalah sebagai berikut:

- Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- Suatu hal tertentu;
- Suatu sebab yang halal.

Dalam praktiknya, perjanjian sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Produsen (pelaku usaha) memanipulasi perjanjian yang di buat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya, perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak, yaitu pelaku usaha. Ketentuan klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang lebih dominan (pelaku usaha). Klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya. Akibatnya, konsumen sebagai pihak yang tidak dominan biasanya menerima begitu saja, tanpa bisa bernegosiasi sedikitpun.<sup>69</sup>

Pengertian klausula baku menurut UUPK sebagai berikut:

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

UUPK Pasal 18 mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika:

- Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
- Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen

<sup>69</sup> Happy Susanto, *op. cit.*, hlm. 52.

- Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang telah dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
- Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
- Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam UUPK juga diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak bisa dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.

#### 2.2.5.9 Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Dalam etika bisnis, praktik-praktik usaha yang tidak sehat sangat dilarang. Kegiatan monopoli dan persaingan

usaha yang tidak sehat hanya akan menimbulkan efek-efek yang negatif sehingga tidak dibenarkan secara hukum.<sup>70</sup>

Menurut NHT. Siahaan, praktik monopoli dan persaingan usaha yang tidak sehat secara umum mencakup tiga objek pokok sebagai berikut:<sup>71</sup>

- Mengenai perjanjian yang dilarang
- Aktivitas bisnis yang dilarang
- Posisi dominan

## 2.3 Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

### 2.3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK

UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:<sup>72</sup>

- a) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  - Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri
  - Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu BPSK dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase
- b) Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi  
 Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi akan dibahas pada bab selanjutnya.

### 2.3.2 Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal

<sup>70</sup> *Ibid.*, hlm. 54.

<sup>71</sup> *Ibid.*, hlm. 55.

<sup>72</sup> Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hlm 98

45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

### 2.3.3 Penyelesaian sengketa melalui BPSK

Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah.<sup>73</sup> Cepat karena UUPK menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya.<sup>74</sup> Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencari kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>75</sup> Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang atau jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat

---

<sup>73</sup> *Ibid.*, hlm.99.

<sup>74</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 55.

<sup>75</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Penjelasan Ps. 47.

dilakukan secara damai sehingga dapat memuaskan pihak-pihak yang bersengketa (*win-win solution*).<sup>76</sup>

UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>77</sup> Tahap penyelesaian melalui BPSK adalah sebagai berikut :

a) Tahap pengajuan gugatan

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domosili konsumen.<sup>78</sup>

Permohonan yang dilakukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:<sup>79</sup>

- Konsumen meninggal dunia.
- Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengajuan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk.
- Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

<sup>76</sup> Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hlm. 100.

<sup>77</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 45.

<sup>78</sup> Pasal 2 Keppres No. 90 Tahun 2001. Bandingkan dengan ketentuan mengenai tempat dimana diajukan gugatan melalui BPSK berbeda dengan proses litigasi melalui pengadilan negeri, dimana gugatan ganti kerugian diajukan kepada ketua pengadilan negeri di tempat tinggal tergugat, atau jika tidak diketahui tempat tinggalnya, tempat di mana sebelumnya bertempat tinggal. Vide pasal 118 ayat (1) dan (2) HIR

<sup>79</sup>Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001* tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps 15 Ayat (3) sub d.

- Konsumen warga negara asing<sup>80</sup>

Permohonan diajukan secara tertulis kepada sekretariat BPSK maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada pemohon, dan jika permohonan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila ternyata permohonan tidak lengkap (tidak sesuai dengan pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 atau permohonan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka Ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Permohonan Penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri ;
- Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- Barang atau jasa yang diadukan
- Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain)
- Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut
- Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh
- Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).<sup>81</sup>

Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam, dan tempat persidangan

---

<sup>80</sup> Pasal 15 ayat (3) sub d, Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>81</sup> Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap senketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama.

Jika pada hari yang ditentukan, pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i UUPK jo. Pasal 3 huruf i Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Jika pelaku usaha hadir maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan.

Pasal 17 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen, apabila permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 atau permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

Ketentuan Pasal 17 tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Pedoman Operasional BPSK yang dikeluarkan oleh Direktorat Perlindungan konsumen Departemen Perdagangan yaitu menjadi:<sup>82</sup>

- Setiap permohonan secara tertulis tidak dapat diterima, apabila tidak disertai bukti-bukti secara benar sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 Kepmenperindag No. 350 tahun 2001.
- Setiap permohonan pengaduan secara lisan tidak dapat diterima bilamana tidak mengisi dan menyerahkan formulir pengaduan dan tidak disertai bukti-bukti yang benar sebagaimana

---

<sup>82</sup> Susanti Adi Nugroho, *op.cit.*, hlm. 153-154

disebutkan pada angka 1 di atas. Formulir dibuat dalam rangkap 4.

- Pengaduan yang bukan merupakan kewenangan BPSK tidak dapat diterima meskipun penggugatnya konsumen akhir, adalah:
  - 1) Tergugatnya adalah lembaga atau instansi pemerintah baik sipil maupun militer (contohnya dalam masalah SIUP, KTP, sertifikat, penyalahgunaan kekuasaan dan lain-lain)
  - 2) Barang atau jasa yang dikonsumsi secara hukum dilarang untuk diproduksi atau diperdagangkan (contohnya dalam masalah narkoba, barang purbakala, jasa kenikmatan yang dilarang dan lain-lain)
  - 3) Kasus pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha
- Pengadu yang bukan konsumen akhir atau gugatan joinder tidak dapat diterima oleh BPSK
- Pelaku usaha tidak boleh mengajukan gugatan kepada konsumen melalui BPSK

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang. Para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya.

#### b) Tahap Persidangan

Terdapat tiga cara persidangan di BPSK (Pasal 54 Ayat (4) jo Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001:<sup>83</sup>

1. Persidangan dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi
3. Persidangan dengan cara arbitrase

#### Ad. 1. Persidangan dengan cara konsiliasi

<sup>83</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya bakti, 2003) hlm. 34-38 dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, Sinar Grafika hlm.199-201

Pasal 1 angka 9 dalam Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke BPSK ditangani majelis BPSK yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa, Majelis BPSK bertugas:<sup>84</sup>

- Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada dua:<sup>85</sup>

Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan majelis BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil

<sup>84</sup> <sup>84</sup> Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*, Ps. 28.

<sup>85</sup> Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*, Ps 29.

musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

#### Ad. 2. Persidangan dengan cara mediasi

Pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa mediasi adalah:

“Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.”

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai pemerantara dan penasehat penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi terlihat dari tugas Majelis BPSK yaitu:

- Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ada dua :<sup>86</sup>

Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan

---

<sup>86</sup>Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*, Ps. 31.

sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

### Ad. 3. Persidangan dengan cara arbitrase

Berdasarkan pasal 1 angka 11, arbitrase adalah:

“Proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK.”

Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui dua tahap :<sup>87</sup>

Pertama, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis BPSK. Kedua, arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK. Jadi unsur pemerintah selalau dipilih untuk menjadi Ketua Majelis.

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya. Dalam cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat diantara mereka. Cara pertama yang dilakukan adalah badan ini memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa perihal perundang-undangan yang berkenaan

<sup>87</sup>*Ibid.*, Ps. 32.

dengan hukum perlindungan konsumen. Lalu, masing-masing pihak yang bersengketa diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan apasaja yang dipersengketakan. Nantinya keputusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa ini adalah menjadi wewenang penuh badan yang dibentuk BPSK tersebut.<sup>88</sup>

c) Tahap Putusan

Putusan majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu:

1. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi

Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya megukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

2. Putusan BPSK dengan cara arbitrase

Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.<sup>89</sup>

Putusan BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak berhasil kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*).<sup>90</sup> Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis.

<sup>88</sup> Happy Susanto, *op.cit*, hlm. 179.

<sup>89</sup> Aman Sinaga, Makalah "Peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Konsumen", tahun 2004, hlm 6 dalam Susanti adi Nugroho

<sup>90</sup>Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia* Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps. 39.

Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota mejelis.Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif.<sup>91</sup>

Putusan BPSK dapat berupa:

- Perdamaian
- Gugatan ditolak
- Gugatan dikabulkan

Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK.<sup>92</sup> Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Jika pada saat diucapkan putusan BPSK kedua pihak konsumen dan pelaku usaha hadir, maka pemberitahuan putusan majelis BPSK dianggap pada hari ucapan tersebut.<sup>93</sup>

Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.

---

<sup>91</sup> *Ibid.*, Ps. 37.

<sup>92</sup> *Ibid.*, Ps. 38.

<sup>93</sup> Susanti Adi Nugroho., *op.cit.* hlm. 122

Apabila selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana tertuang dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>94</sup>

Pasal 54 Ayat (3) UUPK maupun Pasal 42 Ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyebutkan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK ini dapat dimintakan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Sebaliknya dalam pasal 56 Ayat (2) UUPK, masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK diberitahukan.

d) Eksekusi Putusan BPSK

Pasal 57 UUPK menyatakan bahwa putusan majelis sebagaimana dalam Pasal 54 Ayat (3) dimintakan eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Ketentuan Pasal 57 UUPK ini bertentangan dengan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang No. 14 tahun 1970 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa suatu putusan harus memuat irah-irah “ Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Pencantuman irah-irah ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan

---

<sup>94</sup>Keputusan Menteri, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps. 41 Ayat (1) sampai Ayat (6).

tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan batal demi hukum.

Akan tetapi, baik dalam UUPK maupun Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak mengatur mengenai kewajiban pencantuman irah-irah pada putusan BPSK. Sementara Pasal 54 Ayat (3) menyebutkan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat.

#### 2.3.4 Jangka Waktu Penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen perlu dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, dan diperkuat dengan keputusan BPSK. BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 hari sejak gugatan diterima.<sup>95</sup> Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya putusan BPSK tersebut. Apabila para pihak atau salah satu pihak keberatan atas putusan BPSK dapat mengajukannya ke Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas hari). Pengadilan negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut.<sup>96</sup> Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi ruang waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 hari sejak permohonan kasasi.<sup>97</sup>

Dari keseluruhan proses persidangan berdasarkan ketentuan UUPK terlihat setidaknya-tidaknya dari sudut biaya dan waktu penyelenggaraan

---

<sup>95</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps.55.

<sup>96</sup> *Ibid.*, Ps. 58.

<sup>97</sup> *Ibid.*, Ps. 58.

keadilan itu pihak konsumen dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggungjawab dimudahkan dan dipercepat (putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti dapat dijatuhkan dalam jangka waktu relatif pendek maksimum 100 (seratus) hari (total dari proses pertama sampai akhir).<sup>98</sup>

### 2.3.5 Beban Pembuktian Terbalik dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK

Alat-alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen yang digunakan pada BPSK berupa:<sup>99</sup>

- Barang dan/atau jasa
- Keterangan para pihak yang bersengketa
- Keterangan saksi dan/atau saksi ahli
- Surat dan/atau dokumen
- Bukti-bukti lain yang mendukung.

Dalam menangani kasus sengketa konsumen digunakan sistem pembuktian terbalik dalam kasus-kasus perlindungan konsumen.<sup>100</sup> Untuk kasus pidana pembuktian terbalik ini diatur dalam Pasal 28, sedang untuk kasus perdata diatur dalam Pasal 28. Lengkapnya ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

Pasal 22 UUPK:

“Pembuktian tentang ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”

Penjelasan pasal ini menyatakan bahwa penggunaan cara tersebut adalah untuk menerapkan sistem pembuktian terbalik.

Pasal 28:

<sup>98</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.* hlm. 128.

<sup>99</sup> Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia* Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Ps 21.

<sup>100</sup> Az. Nasution, *op.cit.* hlm. 231.

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”

Pembuktian ada atau tidak adanya kesalahan, dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 22 UUPK merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha (pihak yang digugat). Konsekuensinya, jika pelaku usaha gagal membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, dan cukup memiliki alasan yang sah menurut hukum, maka gugatan ganti kerugian yang dituntut penggugat/konsumen akan dikabulkan.<sup>101</sup>

Di dalam praktik, dalam penerapan sistem pembuktian terbalik, pelaku usaha harus membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, sedangkan konsumen tetap dibebani pembuktian, adanya kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jadi yang menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha adalah membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, bukan tidak adanya unsur kerugian pada konsumen.<sup>102</sup>

Kedua beban pembuktian terbalik sebagaimana diuraikan di atas (untuk perkara perdata dan pidana) yang dianut UUPK tersebut merupakan salah satu bentuk pemberdayaan konsumen, karena konsumen pada umumnya tidak mengerti dari apa saja barang itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya maupun pemasarannya. Pelaku usaha atau produsen dari produk bersangkutan sendiri yang mengerti sepenuhnya tentang produk konsumen dan pemasarannya.<sup>103</sup>

---

<sup>101</sup> Susanti Adi Nugroho, *op.cit.* hlm. 185.

<sup>102</sup> *Ibid.*

<sup>103</sup> *Ibid.* hlm. 187.

### BAB 3 PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERADILAN UMUM

#### 3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.<sup>104</sup> Dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.<sup>105</sup>

Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK,<sup>106</sup> maka konsumen yang akan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan pelaku usaha yang menjadi tergugat sebagaimana yang diatur dalam pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat.

Dengan berlakunya UUPK, ketentuan pasal 23 jo pasal 45 UUPK ini merupakan *lex specialis* terhadap HIR/Rbg. Sesuai dengan adagium *lex specialis derogat legi generalis*, yang artinya ketentuan khusus

---

<sup>104</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821, Ps. 45 ayat (1).

<sup>105</sup> Susanti Adi Nugroho, *op cit*, hlm. 126-127

<sup>106</sup> Pasal 23 UUPK: "Pelaku usaha yang 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), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen."

menyimpangkan ketentuan umum. maka ketentuan pasal 23 UUPK jo pasal 45 UUPK adalah ketentuan acara yang harus diterapkan dalam rangka pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha.<sup>107</sup> Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, dapat diajukan banding dan kemudian kasasi, sebagaimana perkara perdata biasa.

Tanggung jawab produk sebelum UUPK adalah murni tanggung jawab berdasarkan kesalahan.<sup>108</sup> Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan tersebut didasarkan pada ketentuan pasal 1365 KUH Perdata mengenai perbuatan melawan hukum dan kelalaian yang mengakibatkan wanprestasi berdasarkan ketentuan pasal 1243 KUH Perdata.<sup>109</sup>

Menurut Inosentius Samsul, KUH Per dan KUHP sebagai dasar gugatan konsumen, yaitu secara perdata,<sup>110</sup> *pertama*, produsen digugat karena kesalahan atau kelalaiannya untuk memenuhi perjanjian yang telah disepakati bersama. *Kedua*, kesalahan atau kelalaian produsen berdasarkan kewajiban menyerahkan barang dalam keadaan yang baik. *Ketiga*, perlindungan hukum berdasarkan kewajiban memberi ganti kerugian biaya dan bunga kepada debitur. *Keempat*, tuntutan atas kelalaian produsen tidak menyerahkan hak milik atas barang dan menjamin kenikmatan atas suatu barang dan terhadap cacat-cacat. *Kelima*, gugatan atas kesalahan atau kelalaian produsen memenuhi cacat tersembunyi, yang dapat mengakibatkan tidak dapat berfungsinya suatu barang.

---

<sup>107</sup> Salah satu contoh kasus antara Leo Jonatan dan Ny. Trianawati sebagai Penggugat v. BMW AG-Jerman (Tergugat I), BMW Group Indonesia (Tergugat II), PT. Astra Internasional Tbk. (Tergugat III), yang telah didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 11 Oktober 2002 No. 385/PDT.G/2002/PN.JKT.Pst, dalam Inosentius Samsul, dimana dalam putusan sela Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menolak gugatan Penggugat karena Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tidak berhak mengadili perkara tersebut. Kasus ini menggambarkan aspek lain dalam penyelesaian sengketa konsumen, yaitu berkaitan dengan informasi yang tidak jelas dan gugatan ditolak karena diajukan ke Pengadilan Negeri tempat produsen, bukan ke Pengadilan Negeri tempat konsumen berdasarkan Pasal 23 UUPK.

<sup>108</sup> Inosentius Samsul, *Ibid*, hlm. 134.

<sup>109</sup> *Ibid*

<sup>110</sup> *Ibid.*, hlm. 135.

Sementara itu, tuntutan pidana dapat dilakukan dengan dasar:<sup>111</sup> *pertama*, perlindungan hukum berdasarkan ketentuan tidak memberitahukan keadaan barang yang diketahuinya membahayakan nyawa atau keselamatan orang. *Kedua*, menjual, menyerahkan suatu barang yang mempunyai sifat-sifat yang membahayakan. *Ketiga*, Kesalahan yang menyebabkan orang lain meninggal. *Keempat*, karena kesalahan produsen menyebabkan orang lain mengalami luka berat. *Kelima*, produsen menjual barang palsu.

Dalam prakteknya, gugatan berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata belum mampu memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen, karena tuntutan tersebut tetap mendasarkan tiga faktor yang menjadi titik lemah prinsip tanggung jawab berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata dan perspektif kepentingan konsumen, yaitu adanya unsur kesalahan, adanya hubungan kontrak, dan beban pembuktian pada pihak konsumen.<sup>112</sup>

### 3.2 Cara mengajukan Gugatan Sengketa Konsumen Melalui Peradilan Umum

Pasal 46 ayat (1) UUPK mengatur 4 (empat) cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah.

Sampai saat penelitian ini ditulis, peneliti belum menemukan gugatan yang diajukan oleh pemerintah.

#### 3.2.1 Gugatan Individual

Penulis menemukan gugatan yang diajukan secara individual, yaitu kasus David ML Tobing, seorang advokat v. PT Lion Mentari Air Lines (perusahaan angkutan udara).<sup>113</sup>

---

<sup>111</sup> *Ibid.*, hlm. 136.

<sup>112</sup> *Ibid.*,

<sup>113</sup> Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 309/Pdt.G/2007/PN Jkt.Pst

Dalam sengketa antara David v. Lion Air, gugatan penggugat didasarkan pada Pasal 1365 KUH Perdata. Disamping itu, yang menjadi dasar gugatan adalah bahwa tergugat masih mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK Pasal 18 huruf a,<sup>114</sup> dan telah melanggar Pasal 43 ayat 1 c UU No. 15 Tahun 1999 tentang Penerbangan.<sup>115</sup>

Kasus ini mengenai *delay* pesawat yang sangat sering terjadi bahkan sudah dianggap 'biasa' oleh maskapai penerbangan itu sendiri. Pada tanggal 16 Agustus 2007, Penggugat mempunyai jadwal sidang di Pengadilan Negeri Surabaya dan oleh karenanya pada tanggal 14 Agustus 2007 Penggugat memesan dan membeli tiket pesawat melalui PT. Bintang Jaya Pesona Wisata Biro Perjalanan Wisata untuk penerbangan tanggal 16 Agustus 2007 ke Surabaya pukul 08.35 WIB dengan pesawat Wings Air IW 8972 dan untuk penerbangan dari Surabaya ke Jakarta pada hari dan tanggal yang sama pukul 16.15 WIB dengan pesawat Wings Air IW 8985. Kemudian pada hari Kamis tanggal 16 Agustus 2007 Penggugat telah tiba di Terminal 1 A Bandara Soekarno Hatta (Bandara) dan langsung mengurus Pas Naik (*Boarding Pass*) dan membayar airport tax Rp 30.00,-. Ternyata pesawat ditunda keberangkatannya selama 90 menit karena pesawat masih ada di Yogyakarta. Ketika David minta penjelasan, pegawai tergugat tidak bisa menjelaskan dan tidak bisa memberikan solusi agar penggugat menggunakan maskapai penerbangan lain. Sehingga akhirnya penggugat menggunakan Pesawat Garuda Indonesia yang berangkat pukul 10.00 WIB. Penggugat menuntut ganti kerugian sebesar Rp

---

<sup>114</sup> Pasal 18 huruf a UUPK: "Pelaku usaha dalam menawarkan barang/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila, a: menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha"

<sup>115</sup> pasal 43 ayat 1 c UU No. 15 Tahun 1999 tentang Penerbangan:  
 "(1) Perusahaan Angkutan Udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas...  
 c). Keterlambatan angkutan penumpang dan atau barang yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pangangkut"

718.500,- sesuai dengan harga tiket pesawat Garuda Jakarta Surabaya ditambah *airport tax*.

Hakim mengkuafisir bahwa perbuatan tergugat sebagai perbuatan melawan hukum karena memenuhi unsur perbuatan melawan hukum dimana tergugat tidak melaksanakan kewajiban hukumnya (keterlambatan keberangkatan pesawat, tidak ada pesawat pengganti, tidak ada informasi sejak awal) dan melanggar hak penggugat selaku penumpang sehingga menimbulkan kerugian pada penggugat untuk mengeluarkan biaya tambahan membeli tiket pesawat maskapai penerbangan lain. Hakim menerima tuntutan penggugat dan memerintahkan tergugat untuk membayar ganti kerugian sebesar Rp 718.500,- Hakim juga menyatakan bahwa klausula baku pengalihan tanggung jawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk keterlambatan datang penumpang dan atau keterlambatan penyerahan bagasi adalah batal demi hukum dan tidak mempunyai kekuatan hukum yang mengikat. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat ini dikuatkan lagi oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta No. 228/PDT/2008/PT.DKI.

### 3.2.3 Gugatan Perwakilan Kelompok

Gugatan Perwakilan Kelompok (*class action*) dalam UUPK, yaitu “Suatu prosedur hukum yang memungkinkan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.”<sup>116</sup>

Menurut Susanti Adi Nugroho, manfaat gugatan perwakilan kelompok (*class action*) adalah :<sup>117</sup>

- Agar supaya proses berperkara lebih ekonomis dan biaya lebih efisien (*judicial economy*). Tidaklah ekonomis bagi pengadilan jika harus melayani gugatan yang sejenis secara satu persatu.

<sup>116</sup> Susanti Adi Nugroho, *op.cit.*, hal. 190

<sup>117</sup> *Ibid*.

- Memberikan akses pada keadilan, dan mengurangi hambatan-hambatan bagi penggugat individual yang pada umumnya berposisi lemah.
- Mengubah sikap pelaku pelanggaran dan menumbuhkan sikap jera bagi mereka yang berpotensi untuk merugikan kepentingan masyarakat luas.

Suatu perkara gugatan hanya dapat diajukan dengan menggunakan prosedur gugatan perwakilan kelompok atau *class action* apabila memenuhi syarat sebagai berikut:<sup>118</sup>

- Jumlah anggota kelompok sedemikian banyak (*numerosity*) sehingga tidaklah praktis dan efisien apabila pengajuan gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri
- Terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya
- Wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya

Di Indonesia terdapat kasus *class action* sengketa konsumen dalam putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 114/Pdt.G/2002/PN. Jkt.Pst yaitu kasus antara Agus Yustianingsih, dkk v. PT Kereta Api, Menteri Perhubungan RI, Menteri Pemberdayaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Menteri Keuangan RI.<sup>119</sup> Para Penggugat mengajukan dasar hukum gugatan yaitu pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK.

Pada tanggal 25 Desember 2001 sekitar pukul 04.33 di Emplassemen stasiun Ketanggungan Barat, desa Ciampel, Ketanggungan Barat, Kecamatan Kersana, Kabupaten Bresbes telah terjadi tabrakan antara KA. Empu Jaya jurusan Pasar Senen-Yogyakarta

<sup>118</sup> Mahkamah Agung, *Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok*, Ps 2.

<sup>119</sup> Putusan Class Action Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 114/Pdt.G/PN Jkt.Pst dalam *Inosentius Samsul*

dengan KA. Penumpang Gaya Baru Malam jurusan Surabaya-Pasar Senen. Tabrakan tersebut telah mengakibatkan sekurang-kurangnya 31 konsumen meninggal dunia, 5 orang harus masuk ICU, 44 orang menjalani rawat inap, 20 orang menjalani rawat jalan dan sekurang-kurangnya 600 penumpang KA. Empu Jaya terganggu perjalanannya selama lebih dari 10 jam karena penundaan keberangkatan dan konsumen yang selama perjalannya terganggu kurang dari 10 jam sampai ke kota tujuan.

Penggugat menuntut tergugat I telah melakukan perbuatan melawan hukum *in casu* Pasal 28 jo. Penjelasan Pasal 25 ayat (1) huruf a dan b UU No. 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian; Pasal 3 huruf c, d, dan f jo. Pasal 4 huruf a,c,d,e dan h jo. Pasal 7 huruf b, d, f, dan g jo. Pasal 8 ayat (1) UUPK; Pasal 87 ayat (1) SA. 1928-200 setelah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1963 Peraturan Perkertaapian; Tergugat telah melanggar asas kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian dalam bentuk memberhentikan dua kereta api sekaligus dalam satu stasiun yang hanya terdiri dari tiga sepur, yang menurut lalulintas (*traffic management*) perkeretaapian yang baik, hal tersebut berbahaya dan berpotensi menimbulkan kecelakaan/tabrakan. Tergugat II dituduh telah melakukan perbuatan melawan hukum *in casu* Pasal 75 PP Nomor 69 Tahun 1998 tentang Prasarana dan Sarana Kereta Api. Tergugat II telah melakukan perbuatan melawan hukum *in casu* Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 1998 tentang Pengalihan kedudukan, Tugas dan Kewenangan Menteri Keuangan selaku Pemegang Saham atau RUPS pada perusahaan perseroan (persero) kepada Menteri Negara Pendayagunaan Badan Usaha Milik Negara. Tergugat IV dituduh telah melakukan perbuatan melawan hukum *in casu* Pasal 5 Ayat (1) PP No. 3 Tahun 1983 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Jawatan, Perusahaan Umum dan Perusahaan Perseroan. Para penggugat juga menuntut ganti kerugian materiil dan immateriil.

Dalam eksepsinya para tergugat menegaskan gugatan class action seharusnya tidak dapat diterima, karena bertentangan dengan Pasal 4 Peraturan MA No.1 Tahun 2002 yang menyatakan : “Untuk mewakili hukum anggota kelompok, wakil kelompok tidak dipersyaratkan memperoleh surat kuasa khusus dari anggota kelompok.” Sedangkan para penggugat dalam gugatannya membuat suara khusus tertanggal 18 Maret 2002 bertindak baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama untuk dan atas nama penggugat. Menurut tergugat, gugatan para penggugat dengan menggunakan prosedur class action tidaklah tepat karena : para penggugat tidak dapat menentukan institusi mana yang harus bertanggungjawab atas kerugian konsumen; pemberian ganti kerugian jelas dapat diperhitungkan dan dapat ditetapkan berdasarkan bukti karcis yang dimiliki penggugat; perjanjian jelas antara penyelenggara dan pengguna jasa tanpa perantara; bahwa acara gugatan perwakilan kelompok sebaiknya memakai Peraturan MA.RI No. 1 Tahun 2002 Pasal 5 Ayat 3 yang berbunyi : “Sahnya gugatan perwakilan kelompok sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) dituangkan dalam suatu penetapan pengadilan.”

Tergugat IV memberikan jawaban menolak gugatan penggugat dengan alasan adanya kesamaan materi pokok perkara pada dua wilayah pengadilan yang berbeda yakni gugatan perdata di Pengadilan Negeri Bandung Nomor 38/Pdt.G/2002/PN.Bdg dan gugatan perdata Nomor 114/Pdt.G/2002/PN.Jkt Pst.

Majelis hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat akhirnya mengakui bahwa penggugat sebagai class representatif yang berarti memiliki kesamaan hukum dan fakta dengan para anggota kelas dan menghukum tergugat untuk membayar ganti kerugian.

#### 3.2.4 Hak Gugat Organisasi Non Pemerintah (*Legal Standing*) dan *Citizen Law Suit (Private Suit)*

*Standing* pada dasarnya bisa dipilih menjadi hak gugat warga negara (orang perorangan) yang diistilahkan dengan *citizen lawsuit* atau

*private suit*. Warga negara ini tidak perlu membuktikan bahwa dirinya/mereka memiliki kepentingan hukum atau sebagai pihak yang mengalami kerugian riil.<sup>120</sup>

Adapun pengertian *standing* di sini adalah hak kelompok masyarakat atau lembaga yang bertindak untuk dan mewakili kepentingan publik. Hak yang dimiliki lembaga demikian ini dikenal dengan hak gugat LSM. Rumusan legal standing dalam UUPK ditemukan dalam Pasal 46 Ayat (1) butir c dan ayat (2) yang mengatur gugatan yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat, yaitu:

- Berbentuk badan hukum atau yayasan
  - Di dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan
  - Telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
- Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah No 59 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mengatur: “Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.” LPKSM tersebut diwajibkan untuk didaftarkan dan diakui oleh pemerintah. Tanpa pendaftaran dan pengakuan itu, ia tidak dapat menyanggah hak sebagai para pihak dalam proses beracara di pengadilan, terutama yang berkaitan dengan pencarian legal standing LPKSM.<sup>121</sup>

Terdapat dua syarat untuk mendapat pengakuan sebagai LPKSM yaitu:

- Terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota

---

<sup>120</sup> Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hal 203

<sup>121</sup> *Ibid.*, 204

- Bergerak dalam bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar LPKSM dan dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.<sup>122</sup>

LPKSM yang tidak terdaftar dan tidak diakui oleh pemerintah tidak dapat diusulkan menjadi anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional maupun BPSK.

Berbeda dengan gugatan *class action*, untuk dapat melakukan gugatan *legal standing*, LPKSM yang menjadi wakil konsumen harus tidak berstatus sebagai korban dalam perkara yang di ajukan. Inilah perbedaan pokok antara gugatan berdasarkan *class action* dengan *legal standing*.<sup>123</sup>

Dalam doktrin *legal standing*, tuntutan ganti kerugian moneter, tidak diperkenankan untuk diajukan, kecuali ganti kerugian sepanjang atau sebatas biaya atau pengeluaran riil yaitu biaya yang nyata-nyata dapat dibuktikan dikeluarkan oleh penggugat, bukan karena ganti kerugian yang mengatasnamakan orang banyak, sehingga dalam gugatan *legal standing* petitum gugatan hanya dapat dimintakan :<sup>124</sup>

- Penghentian kegiatan
- Permintaan maaf
- Pembayaran uang paksa (*dwangsom*)

Permintaan maaf pada dasarnya merupakan ungkapan perasaan dari salah satu pihak kepada pihak lain yang disampaikan secara verbal atau visual yang didalamnya terkandung itikad baik dan penyesalan sehubungan dengan peristiwa yang telah terjadi atau suatu perbuatan yang telah dilakukan, sehingga bentuk dan ukuran permintaan maaf bukanlah merupakan suatu hal yang utama. Tuntutan permintaan maaf seharusnya diikuti dengan tuntutan pembayaran uang paksa (*dwangsom*) agar bila tuntutan tersebut

<sup>122</sup> Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 59 tahun 2001

<sup>123</sup> Susanti Adi Nugroho, *op.cit.*, 205

<sup>124</sup> *Ibid*

dikabulkan dan kemudian tidak dapat dilaksanakan secara sukarela maka putusan atas tuntutan tersebut dapat dilaksanakan (*executable*).<sup>125</sup>

Selain daripada yang ditentukan dalam Pasal 46 Ayat (1) butir b,c, dan butir d UUPK Hak Gugat Perorangan atau Warganegara (yang bukan LSM dan bukan Korban) yang mengatasnamakan kepentingan publik (*citizen standing*), dalam kerangka UUPK tidak dikenal.<sup>126</sup>

#### Contoh gugatan *citizen Lawsuit*

Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) ini diajukan 13 orang warga negara pengguna jalan tol yang memberikan kuasa pada Asfinawati SH dkk para advokat yang tergabung dalam Tim Advokasi Masyarakat Pengguna Jalan Tol (TAMPOL) sebagai Para Penggugat v. Negara Republik Indonesia cq Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono sebagai tergugat I, Negara Republik Indonesia cq Wakil Presiden Republik Indonesia M. Jusuf Kalla sebagai Tergugat II, Negara Republik Indonesia cq Menteri Pekerjaan umum, Djoko Kirmanto sebagai Tergugat III, Negara Republik Indonesia cq Menteri Perhubungan, Jusman Syafii Djamal sebagai Tergugat IV, Negara Republik Indonesia cq Menteri Pekerjaan Umum cq Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai Tergugat V, PT Jasa Marga (Persero) sebagai Turut Tergugat I, PT Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta, sebagai Turut Tergugat II, PT Citra Marga Nusaphala Persada sebagai Turut Tergugat III, PT Marga Mandala Sakti, sebagai Turut Tergugat IV, PT Bintaro Serpong Damai, sebagai Turut Tergugat V, PT Margabumi Matraraya sebagai Turut Tergugat VI, PT Bosowa Marga Nusantara sebagai Turut Tergugat VII.<sup>127</sup>

<sup>125</sup> Susanti Adi Nugroho *op.cit.*, hlm. 206

<sup>126</sup> *Ibid.*

<sup>127</sup> Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan NO. 40/Pdt.G/2008/PN.JKT.Sel

Fakta hukum yang diajukan Para Penggugat adalah bahwa di dalam penyelenggaraan jalan tol, pelayanan yang diberikan oleh Para Turut Tergugat selaku Badan Usaha Jalan Tol belum maksimal. Hal ini ditandai dengan jamaknya keluhan pengguna jalan tol, antara lain kemacetan untuk ruas tol dalam kota Jakarta, panjang antrian memasuki pintu gerbang pembayaran tol, kondisi jalan yang berlubang dan bergelombang (Ruas Tangerang-Merak), derek liar yang mengenakan tarif mencekik, adanya pungutan liar oleh petugas patroli (Polri) terhadap kendaraan angkutan barang, dan lampu penerangan yang tidak berfungsi selama dua tahun (ruas Serpong- Bintaro).

Kemudian ditengah pelayanan yang belum optimal tersebut, tergugat III secara melawan hukum telah menaikkan tarif tol dan mengubah sistem transaksin tertutup menjadi sistem transaksi terbuka untuk Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta.

Secara umum para Tergugat dan Para Turut Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum. Tergugat I dan Tergugat II telah lalai terhadap kewajiban konstitusional untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik sebagaimana diatur dalam Pasal 34 Ayat (3) UUD 1945, Tergugat III telah melanggar Pasal 4 huruf d UUPK dan Pasal 6 Permen PU No. 392/2005, Tergugat IV melanggar Pasal 50 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia, Tergugat V (dan Tergugat III) telah secara nyata gagal dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam pasal 4 dan pasal 7 Permen PU No. 392/2005. Perbuatan Para Tergugat tersebut telah menimbulkan kerugian berupa ketidaknyamanan, waktu tempuh yang lama, serta biaya-biaya yang timbul akibat kenaikan tarif tol dan kemacetan karena tidak dipenuhinya Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dalam putusannya menyatakan bahwa prosedur Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) yang diajukan oleh para Penggugat tidak memenuhi

syarat formil sebagai suatu Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*), sehingga tidak sah menurut hukum, serta menyatakan gugatan para penggugat tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklaard*).

Putusan tersebut didasarkan pada pertimbangan hukumnya sebagai berikut:

- Tentang mekanisme Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) belum diatur dalam Hukum Acara Perdata atau peraturan perundang-undangan.
- Tentang Para Penggugat tidak mempunyai hak (*standing*) untuk mengajukan Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) atau prosedur pengajuan Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) tidak dipenuhi secara baik dan benar karena tidak memenuhi syarat formil pengajuan suatu gugatan dalam bentuk Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) karena para penggugat dalam perkara ini tidak pernah melakukan notifikasi atau pemberitahuan kepada para tergugat atau para turut tergugat sebelum mengajukan gugatannya.
- Tentang gugatan yang diajukan para penggugat sebenarnya adalah Gugatan Perwakilan Kelompok, karenanya harus tunduk pada aturan-aturan hukum yang telah ditetapkan dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.
- Tentang gugatan yang didalilkan Para Penggugat sebagai Gugatan Warga Negara (*Citizen Law Suit*) bertentangan dengan konsep *Citizen Law Suit* karena telah meminta pembatalan suatu keputusan tata usaha negara yang bersifat *beschikking* yang merupakan kewenangan lembaga Peradilan Tata Usaha Negara.

### 3.3 Materi Perma No. 1 Tahun 2006 : Prosedur keberatan terhadap putusan BPSK

Pasal 3 Ayat 3 Perma No. 1 tahun 2006 menentukan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut. Dalam menggunakan haknya untuk mengajukan keberatan, baik

konsumen maupun pelaku usaha harus tunduk pada ketentuan batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang, yaitu 14 (empat belas hari) setelah menerima pemberitahuan putusan.

Dokumen yang disertakan pada saat pendaftaran perkara keberatan sekurang-kurangnya terdiri dari:<sup>128</sup>

- Memori keberatan yang memuat alasan- alasan yang menjadi keberatan bagi pihak pemohon keberatan terhadap putusan BPSK
- Keberatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri ditempat konsumen bertempat tinggal
- Salinan putusan BPSK
- Surat kuasa khusus dari pemohon kepada kuasa hukumnya (bila pemohon menguasai kepada kuasa hukum, dan fotokopi kartu advokatkuasa hukum yang bersangkutan).

Perma No 1 Tahun 2006 juga mengatur bagi konsumen yang tidak mempunyai kedudukan hukum di Indonesia, orang yang bertempat tinggal di luar negeri atau mereka yang berkewarganegaraan asing, maka keberatan dapat diajukan di pengadilan negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan.<sup>129</sup> Ketentuan ini perlu diadakan untuk mengantisipasi jika yang menjadi konsumen adalah mereka yang tidak mempunyai kedudukan hukum di Indonesia.

Dalam Pasal 5 Ayat (2) Perma No 1 Tahun 2006 menyebutkan bahwa keberatan diajukan melalui kepaniteraan pengadilan negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata dan disertai dengan panjar biaya perkara.

Pasal 3 ayat (3) Perma No 1 Tahun 2006 juga menetapkan bahwa dalam pengajuan keberatan lembaga BPSK tidak dapat menjadi pihak, karena keberatan yang diajukan ke pengadilan negeri diposisikan sebagai upaya

---

<sup>128</sup> Mahkamah Agung, *Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya hukum Keberatan terhadap Putusan BPSK*, Ps 5 Ayat (1).

<sup>129</sup> Keputusan Menteri, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*, Ps 15 Ayat (3) butir d.

hukum banding, maka majelis arbitrase BPSK seharusnya dilihat sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa bukan sebagai pihak yang bersengketa. Dan pada umumnya sengketa sengketa perkara perlindungan konsumen adalah mengenai perkara-perkara dengan tingkat kerumitan prosedural dan substansi yang tidak sulit.<sup>130</sup>

Sedangkan dalam Pasal 5 Ayat (4) Perma No 1 Tahun 2006 disebutkan manakala keberatan diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha terhadap putusan BPSK yang sama, maka perkara tersebut harus didaftar dengan nomor register perkara yang sama. Maksud ketentuan tersebut agar terhadap putusan arbitrase BPSK yang sama, seyogyanya diperiksa dan diputuskan oleh majelis hakim yang sama, agar tidak terjadi putusan yang berbeda, yang pada hakikatnya bersumber pada putusan BPSK yang sama.<sup>131</sup>

#### 3.4 Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan Umum

Penyelesaian sengketa konsumen perlu dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, dan diperkuat dengan keputusan BPSK. Penyelesaian sengketa harus diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima.<sup>132</sup>

Jika ternyata kedua belah pihak belum bisa menerima hasil keputusan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, mereka bisa mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja sejak adanya pemberitahuan putusan badan atau majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.<sup>133</sup>

Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan.<sup>134</sup> Jika ternyata

<sup>130</sup> Susanti Adi Nugroho, *op. cit.*, hal 355

<sup>131</sup> *Ibid*

<sup>132</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821.Ps. 55.

<sup>133</sup> *Ibid.*, Ps. 56 ayat (2)

<sup>134</sup> *Ibid.*, Pasal 58 ayat (1)

kedua belah pihak masih belum puas dengan keputusan yang dikeluarkan, mereka mendapat kesempatan untuk mendapatkan penyelesaian hukum (kasasi) ke Mahkamah Agung Republik Indonesia selama 14 hari.<sup>135</sup> Kemudian Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 hari sejak menerima permohonan.<sup>136</sup>

### 3.5 Hukum Acara Perdata Indonesia Pada Umumnya

Hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang mengatur bagaimana caranya menjamin ditaatinya hukum perdata materiil dengan perantaraan hakim. Dengan perkataan lain, hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang menentukan bagaimana caranya menjamin pelaksanaan hukum perdata materiil. Lebih konkrit lagi, dapatlah dikatakan, bahwa hukum acara perdata mengatur tentang bagaimana caranya mengajukan tuntutan hak, memeriksa dan memutuskan serta pelaksanaan daripada putusannya.<sup>137</sup>

Tuntutan hak adalah tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan hukum yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah "*eigenrichting*",<sup>138</sup> ada dua macam, yaitu tuntutan hak yang mengandung sengketa, yang disebut gugatan, dimana terdapat sekurang-kurangnya dua pihak dan tuntutan hak yang tidak mengandung sengketa yang disebut permohonan, dimana hanya terdapat satu pihak saja.

Lazimnya peradilan dibagi menjadi peradilan *volunter (voluntaire jurisdictie)* yang sering disebut "peradilan sukarela" atau peradilan "yang tidak sesungguhnya" dan peradilan *contentieus (contentieus jurisdictie)* atau peradilan sesungguhnya. Tuntutan hak yang merupakan permohonan yang

<sup>135</sup> *Ibid.*, Pasal 58 Ayat (2)

<sup>136</sup> *Ibid.*, Pasal 58 Ayat (3)

<sup>137</sup> Soedikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 1977), hlm. 2.

<sup>138</sup> *Ibid.*, *Eigenrichting* atau tindakan menghakimi sendiri adalah tindakan untuk melaksanakan hak menurut kehendaknya sendiri yang bersifat sewenang-wenang, tanpa persetujuan dari pihak lain yang berkepentingan, sehingga akan menimbulkan kerugian.

tidak mengandung sengketa termasuk dalam volunter, sedangkan gugatan termasuk peradilan *contentius*.<sup>139</sup>

Pembedaan peradilan sesungguhnya dan tidak sesungguhnya disebabkan karena perbuatan hakim dalam peradilan yang tidak sesungguhnya lebih merupakan perbuatan di bidang administratif, sehingga putusannya merupakan suatu penetapan (Pasal 236 HIR, 272 Rbg).<sup>140</sup> Gugatan *voluntaire* bersifat sepihak (*ex-parte*) yaitu permasalahan yang diajukan tidak mengandung sengketa tetapi semata-mata untuk kepentingan pemohon.<sup>141</sup>

Lain halnya dengan gugatan *contentius*, gugatan mengandung sengketa antara dua pihak atau lebih. Permasalahan yang diajukan dan diminta untuk diselesaikan dalam gugatan, merupakan sengketa atau perselisihan diantara para pihak (*between contending parties*). Di masa yang lalu bentuk ini disebut *contiosa rechtspraak*. Artinya, penyelesaian sengketa di pengadilan melalui proses sanggah menyanggah dalam bentuk replik (jawaban dari suatu jawaban), dan duplik (jawaban kedua kali). Gugatan *contentius* inilah yang dimaksud dengan gugatan perdata dalam praktik.<sup>142</sup>

Dengan demikian, ciri yang melekat pada gugatan perdata:<sup>143</sup>

- Permasalahan hukum yang diajukan ke pengadilan mengandung sengketa (*disputes, differences*)
- Sengketa terjadi di antara para pihak, paling kurang diantara dua pihak,
- Berarti gugatan perdata bersifat partai (*party*) dengan komposisi pihak yang satu bertindak dan berkedudukan sebagai penggugat, dan pihak yang lain berkedudukan sebagai tergugat.

Hukum Acara Perdata meliputi tiga tahap tindakan. Yaitu tahap pendahuluan, tahap penentuan dan tahap pelaksanaan. Tahap pendahuluan merupakan tahap persiapan menuju kepada penentuan atau pelaksanaan

---

<sup>139</sup> *Ibid.*, hlm. 3.

<sup>140</sup> *Ibid.*

<sup>141</sup> M Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata, Sinar Grafika Cet kedelapan Oktober 2008 Jakarta hal 46.

<sup>142</sup> *Ibid.*, hal 47

<sup>143</sup> *Ibid.*,

(merupakan tindakan yang mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan gugatan, yaitu tindakan untuk menyusun dan mengajukan gugatan). Dalam tahap penentuan diadakan pemeriksaan peristiwa dan pembuktian sekaligus sampai kepada putusan hakim. Sedang dalam tahap pelaksanaan diadakan pelaksanaan dari pada putusan dan tindakan upaya hukum.<sup>144</sup>

### 3.5.1 Tahap Pendahuluan

#### 3.5.1.1 Cara Mengajukan Tuntutan Hak

Hukum acara perdata diatur dalam HIR untuk Jawa-Madura dan Rbg untuk Luar Jawa- Madura

##### a) Tuntutan hak

Tuntutan hak adalah tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan hak yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah *eigenrichting*. Tuntutan hak yang didalam Pasal 118 Ayat 1 HIR (ps. 142 Ayat 1 Rbg) disebut sebagai tuntutan perdata (*burgerlijke vordering*) tidak lain adalah tuntutan hak yang mengandung sengketa dan lazimnya disebut gugatan.<sup>145</sup> Gugatan dapat diajukan baik secara tertulis (pasal 118 Ayat 1 HIR, 142 Ayat 1 Rbg) maupun secara lisan (Pasal 120 HIR, 144 Ayat 1 Rbg).

Adapun persyaratan mengenai isi gugatan dijumpai dalam Pasal 8 no. 3 Rv. Yang mengharuskan gugatan pada pokoknya memuat:<sup>146</sup>

- Identitas dari para pihak

Yang dimaksud identas ialah ciri-ciri daripada penggugat dan tergugat, yaitu nama serta tempat tinggalnya. Umur serta status kawin atau tidak, perlu juga dicantumkan.

<sup>144</sup> Sudikno, *loc. cit.*, hal 3

<sup>145</sup> *Ibid.*, hlm. 29.

<sup>146</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

- *fundamentum petendi*

yaitu dalil-dalil konkrit tentang adanya hubungan hukum yang merupakan dasar serta alasan-alasan dari pada tuntutan (*middelen van den eis*). *Fundamentum petendi* terdiri dari dua bagian, yaitu bagian yang menguraikan tentang kejadian-kejadian atau peristiwa dan bagian yang menguraikan tentang hukum. Uraian tentang kejadian merupakan penjelasan duduknya perkara sedang uraian tentang hukum ialah uraian tentang adanya hak atau hubungan hukum yang menjadi dasar yuridis dari tuntutan. Uraian yuridis bukanlah merupakan penyebutan peraturan-peraturan hukum yang dijadikan dasar tuntutan.<sup>147</sup>

- Tuntutan (*onderwerp van den eis met een duidelijke en bepaalde conclusie*) atau *petitum*

Adalah apa yang oleh penggugat diminta agar diputuskan oleh hakim. Jadi *petitum* itu akan mendapatkan jawabannya di dalam *dictum* atau amar putusan. Maka penggugat harus merumuskan *petitum* dengan jelas dan tegas (*een duidelijke en bepaalde conclusie* : Pasal 8 Rv). Tuntutan yang tidak jelas atau tidak sempurna dapat berakibat tidak diterimanya tuntutan tersebut.

Kadangkala ada tuntutan tambahan biasanya sebagai berikut:<sup>148</sup>

- Tuntutan agar tergugat dihukum membayar biaya perkara.

---

<sup>147</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

<sup>148</sup> *Ibid.*, hlm. 31.

- Tuntutan agar putusan dinyatakan dapat dilaksanakan lebih dulu (*uirvoerbaar bij voorraad*) meskipun putusannya dilawan atau dimintakan banding
- Tuntutan agar tergugat dihukum untuk membayar bunga (*moratoir*), apabila tuntutan yang dimintakan oleh penggugat berupa pembayaran sejumlah uang tertentu.
- Tuntutan agar tergugat dihukum untuk membayar uang paksa (*astreinte, dwangsom*). Apabila hukuman itu tidak berupa pembayaran sejumlah uang, maka dapat ditentukan bahwa pihak yang dikalahkan dihukum untuk membayar sejumlah uang paksa selama ia tidak memenuhi isi putusan.
- Dalam hal gugat cerai sering disertai juga dengan tuntutan akan nafkah bagi istri atau pembagian harta.

Agar lebih besar kemungkinannya suatu gugatan dikabulkan oleh pengadilan, maka tuntutan pokok itu (*petitum primair*) disertai tuntutan pengganti (*petitum subsidiair*). Fungsi dari *petitum subsidiair* ini menggantikan *petitum primair*, sekiranya yang terakhir ini ditolak oleh pengadilan. Isi dari *petitum subsidiair* “agar hakim mengadili menurut keadilan yang benar” atau “mohon putusan yang seadil-adilnya”. Tujuannya agar kalau tuntutan *primair* ditolak masih ada kemungkinan dikabulkannya gugatan yang didasarkan atas kebebasan dari hakim serta keadilan.<sup>149</sup>

---

<sup>149</sup> *Ibid.*, hlm. 35.

Sedangkan menurut M Yahya Harahap ditambahkan hal-hal penting dalam surat gugatan, yaitu:<sup>150</sup>

- Ditujukan (Dialamatkan) kepada pengadilan negeri sesuai dengan kompetensi relatif

Surat gugatan, secara formil harus ditujukan dan dialamatkan kepada pengadilan negeri sesuai dengan kompetensi relatif. Harus tegas dan jelas tertulis pengadilan negeri yang dituju. Sesuai dengan patokan kompetensi relatif yang diatur dalam pasal 118 HIR. Apabila salah alamat atau tidak sesuai dengan kompetensi relatif mengakibatkan gugatan mengandung cacat formil, karena gugatan disampaikan dan dialamatkan kepada pengadilan negeri yang berada di luar wilayah hukum yang berwenang untuk memeriksa dan mengadilinya. Dengan demikian, gugatan dinyatakan tidak dapat diterima (*niet onvankelijke verklaard*) atas alasan hakim tidak berwenang mengadili.

- Diberi tanggal

Ketentuan undang-undang tidak menyebut surat gugatan harus mencantumkan tanggal. Namun demikian, gugatan sebaiknya dicantumkan tanggal guna menjamin kepastian hukum atas pembuatan dan penandatanganan surat gugatan, sehingga apabila timbul masalah penandatanganan surat gugatan berhadapan dengan tanggal pembuatan dan penandatanganan surat kuasa dapat segera diselesaikan.

---

<sup>150</sup> M Yahya Harahap, *op.cit.*, hlm. 51-52.

- Ditandatangani penggugat atau kuasa

Mengenai tanda tangan dengan tegas disebut sebagai syarat formil surat gugatan. Pasal 118 ayat (1) HIR menyebutkan bahwa :

“Tuntutan sipil, yang mula-mula harus diadili oleh pengadilan negeri, dimasukkan dengan surat permintaan yang ditandatangani oleh orang yang menggugat, atau oleh wakilnya menurut Pasal 123, kepada ketua pengadilan negeri, yang dalam pegangannya terletak tempat diam orang yang digugat, atau, jika tidak ketahuan tempat diamnya, tempat ia sebetulnya tinggal”

- Pihak-Pihak dalam perkara

Di dalam suatu sengketa perdata, sekurang-kurangnya terdapat dua pihak yaitu penggugat dan tergugat. Biasanya orang yang langsung berkepentingan yang aktif bertindak sebagai pihak di muka pengadilan, baik sebagai penggugat atau tergugat. Mereka ini merupakan pihak materiil karena mempunyai kepentingan langsung dengan perkara yang bersangkutan, tetapi sekaligus merupakan pihak formil karena merekalah yang beracara di muka pengadilan. Mereka bertindak untuk kepentingan dan atas namanya sendiri. Akan tetapi dapat pula bertindak sebagai penggugat atau tergugat di muka pengadilan tanpa mempunyai kepentingan secara langsung dalam perkara yang bersangkutan, contohnya wali atau pengampu. Mereka ini merupakan pihak formil, sedangkan yang diwakilinya adalah pihak materiil. Hal tersebut harus dibedakan dari seorang pengacara atau pokrol yang walaupun bertindak atas nama kliennya bukan lah merupakan pihak baik formil maupun materiil.<sup>151</sup>

---

<sup>151</sup> Sudikno, *op. cit.*, hlm. 35-36

b) Wewenang mutlak dari pada hakim (kompetensi absolut)

Yaitu wewenang badan pengadilan dalam memeriksa jenis perkara tertentu yang secara mutlak tidak dapat diperiksa oleh badan pengadilan lain, baik dalam lingkungan peradilan yang sama (pengadilan negeri, pengadilan tinggi ) maupun dalam lingkungan peradilan lain (pengadilan negeri, Pengadilan agama).<sup>152</sup>

c) Wewenang nisbi dari pada hakim (kompetensi relatif)

Kompetensi relatif berkaitan dengan wilayah hukum suatu pengadilan.<sup>153</sup> Hal ini di atur dalam Pasal 118 HIR (Pasal 142 Rbg). Gugatan harus diajukan kepada Pengadilan Negeri di tempat tergugat tinggal. (Pasal 118 Ayat 1 HIR, 142 ayat 1 Rbg).

Apabila gugatan itu mengenai benda tetap, maka gugatan diajukan kepada Pengadilan Negeri di tempat benda tetap itu terletak (Pasal 118 Ayat 3 HIR, 142 ayat 5 Rbg).

d) Memasukkan gugatan

Setelah ditandatanganinya atau ditandatangani oleh wakilnya, penggugat mendaftarkan surat gugatnya yang harus memenuhi bea materai (Pasal 121 Ayat 4 HIR, 145 Rbg), disertai dengan salinannya kepada kepaniteraan Pengadilan Negeri yang bersangkutan. Pada waktu memasukkan gugatan, penggugat harus pula membayar biaya perkara.<sup>154</sup>

<sup>152</sup> *Ibid.*, hlm. 45.

<sup>153</sup> *Ibid.*, hlm. 46.

<sup>154</sup> *Ibid.*, hlm. 59.

Bagi penggugat yang tidak dapat menulis, gugatan dapat diajukan secara lisan kepada ketua pengadilan negeri yang bersangkutan (Pasal 120 HIR, 144 Rbg)

### 3.5.2 Tahap Penentuan

#### 3.5.2.1 Pemeriksaan di persidangan

Setelah gugatan di daftarkan dan dibagi dengan surat penetapan penunjukkan oleh Ketua Pengadilan Negeri kepada hakim yang akan memeriksanya, maka hakim yang bersangkutan dengan surat penetapan menentukan hari sidang dan menyuruh memanggil kedua belah pihak agar menghadap ke pengadilan negeri pada hari yang telah ditetapkan (Pasal 121 (1) HIR, 145 (1) Rbg). Panggilan dilakukan oleh juru sita dengan surat panggilan (*exploit*). Tergugat harus dipanggil secara patut, kemudian jurusita menyerahkan *reelaas* panggilan sidang kepada hakim yang memeriksa perkara, dan merupakan bukti bahwa tergugat telah dipanggil.<sup>155</sup>

#### a) Pencabutan gugatan dan perubahan gugatan

Penggugat berhak untuk mencabut gugatannya dengan alasan:<sup>156</sup>

- Tergugat telah memenuhi permintaan penggugat sebelum perkara diputuskan
- Penggugat menyadari kekeliruannya dalam mengajukan gugatannya.

Pencabutan dapat dilakukan kapan saja. Apabila dilakukan sebelum perkara diperiksa di persidangan, tidak perlu persetujuan dari tergugat. Akan tetapi jika pencabutan

<sup>155</sup> *Ibid.*, hlm. 61.

<sup>156</sup> *Ibid.*, hlm. 63.

dilakukan setelah tergugat memberi jawaban, maka harus dengan persetujuan tergugat.<sup>157</sup>

Sedangkan untuk perubahan gugatan, menurut Rv, gugatan boleh dilakukan perubahan sepanjang tidak mengubah atau menambah petitum atau pokok perkara.<sup>158</sup>

a. Putusan gugur

Diajakannya gugatan merupakan kepentingan dari pada penggugat, maka diharapkan bahwa ia hadir pada sidang yang telah ditetapkan. Kalau penggugat tidak hadir meskipun telah dipanggil secara patut, sedang tergugat hadir, maka untuk kepentingan tergugat yang sudah mengorbankan waktu dan mungkin juga uang, haruslah dijatuhkan putusan. Dalam hal ini gugatan penggugat dinyatakan gugur serta dihukum untuk membayar biaya perkara (ps 124 HIR, 148 Rbg). Kepada penggugat diberi kesempatan untuk mengajukan gugatan lagi dengan membayar biaya perkara.<sup>159</sup>

b) Putusan di Luar Hadir (*verstek*)

Kalau tergugat tidak datang setelah dipanggil dengan patut, maka gugatan dikabulkan dengan putusan di luar hadir atau *verstek* kecuali kalau gugatan itu melawan hak atau tidak beralasan.<sup>160</sup>

Dalam putusan *verstek* apabila penggugat dikalahkan, penggugat dapat mengajukan banding (Pasal 8 Ayat (1) UU No 20/1947, 200 Rbg).

---

<sup>157</sup> *Ibid*

<sup>158</sup> *ibid*

<sup>159</sup> *Ibid.*, hlm. 64.

<sup>160</sup> *Ibid.*, hlm. 65.

Putusan verstek ini dijatuhkan kalau tergugat tidak hadir pada sidang pertama. Kalau tergugat pada hari sidang pertama datang kemudian tidak datang, maka perkaranya diperiksa secara *contradictoir*.<sup>161</sup>

Apabila gugatan dikabulkan di luar hadir, maka putusannya diberitahukan kepada tergugat serta dijelaskan bahwa tergugat berhak mengajukan perlawanan (*verzet*) terhadap putusan verstek itu kepada hakim yang memeriksa perkara itu juga (ps. 125 Ayat (3) jo 129 HIR, 149 Ayat 3 jo 153 Rbg).

Apabila kedua belah pihak baik penggugat maupun tergugat tidak datang kedua-duanya pada hari sidang yang telah ditentukan meskipun telah dipanggil secara patut, demi kewibawaan badan pengadilan serta agar jangan sampai ada perkara yang berlarut-larut tidak berketentuan, dalam hal ini gugatan perlu dicoret dari daftar dan dianggap tidak pernah ada.<sup>162</sup>

#### c) Perdamaian

Kalau pada hari sidang yang telah ditentukan kedua pihak hadir, maka hakim harus berusaha mendamaikan mereka. (Pasal 130 HIR, 154 Rbg). Berdasarkan adanya perdamaian antara kedua belah pihak, maka hakim menjatuhkan putusannya yang isinya menghukum kedua belah pihak untuk memenuhi isi perdamaian yang telah dibuat. Adapun kekuatan putusan perdamaian sama dengan putusan biasa.<sup>163</sup>

#### d) Pengaruh lampau waktu terhadap tuntutan hak

<sup>161</sup> *Ibid.*, hlm. 66.

<sup>162</sup> *Ibid.*, hlm. 67.

<sup>163</sup> *Ibid.*, hlm. 68.

Menurut Pasal 1967 BW, semua tuntutan hak baik yang bersifat kebendaan maupun perorangan hapus (kadaluarsa) setelah lampau waktu 30 tahun.

e) Tugas Hakim

Tugas pokok hakim adalah menerima, memeriksa, dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya.(Pasal 2 Ayat (1) UU No 14 /1970). Hakim tidak boleh menolak untuk memeriksa dan mengadili sesuatu perkara yang diajukan kepadanya dengan dalih bahwa hukum tidak atau kurang jelas melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya.(Pasal 14 Ayat(1) UU No 14/1970)

f) Jawaban

Di dalam HIR tidak ada ketentuan yang mewajibkan tergugat untuk menjawab gugatan penggugat.<sup>164</sup> Pasal 121 Ayat (2) HIR, Pasal 1345 Ayat (2) Rbg hanya menentukan bahwa tergugat dapat menjawab baik secara tertulis maupun lisan. Dalam Pasal 113 Rv mensyaratkan bahwa bantahan tergugat disertai dengan alasan-alasan.

g) Gugat balik (gugat Rekonvensi)

Gugat rekonvensi adalah gugatan yang diajukan oleh tergugat terhadap penggugat dalam sengketa yang sedang berjalan antara mereka.<sup>165</sup>

h) Jalannya Persidangan

Secara umum, jalannya persidangan acara perdata sebagai berikut:<sup>166</sup>

<sup>164</sup> *Ibid.*, hlm. 74.

<sup>165</sup> *Ibid.*, hlm. 79.

Pada hari yang telah ditetapkan, hakim ketua sidang yang didampingi panitera, membuka sidang dan menyatakan sidang terbuka untuk umum. Sifat terbuka untuk umum ini merupakan syarat mutlak (Pasal 17 Ayat 1 dan 2 UU No 14 /1970). Apabila putusan diucapkan dalam sidang yang tidak dinyatakan terbuka untuk umum, maka putusan itu tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum dan dengan demikian mengakibatkan batalnya putusan (Pasal 18 UU No 14 / 10970, Pasal 179 Ayat 1, 317 HIR, 190 Rbg)

Kemudian pihak penggugat dan tergugat dipanggil masuk. Pemeriksaan perkara harus berlangsung dengan hadirnya kedua belah pihak,. Kalau salah satu pihak tidak hadir, maka tidak boleh dimulai dengan pemeriksaan perkara, tetapi sidang harus ditunda.

Selanjutnya hakim harus mengusahakan mendamaikan kedua belah pihak (ps. 130 HIR, 154 Rbg). Apabila tidak berhasil didamaikan, hal tersebut harus dimuat dalam berita acara. Kemudian dimulailah pembacaan surat gugat (Pasal 131 Ayat 1 155 Ayat 1 Rbg)

Atas gugatan penggugat tergugat diberi kesempatan untuk memberi jawaban di muka pengadilan, baik secara lisan maupun tertulis. Apabila secara tertulis, maka terhadap jawaban tergugat, penggugat diberi kesempatan untuk memberikan tanggapannya yang disebut *replik*. Terhadap *replik* penggugat, tergugat dapat memberikan tanggapannya yang disebut *duplik*.

Acara jawab menjawab tidak lain adalah untuk mengetahui dan menentukan pokok sengketa.

---

<sup>166</sup> *Ibid.*, hlm. 81-84.

Sekiranya suatu perkara itu tidak dapat diselesaikan pada hari sidang pertama, maka pemeriksaan diundurkan pada hari lain. (Pasal 159 Ayat 1 HIR, 186 Ayat 1 Rbg).

Kalau dari jawab menjawab antara penggugat dan tergugat telah diketahui apa yang menjadi pokok sengketa, maka jawab menjawab dianggap cukup dan dinyatakan selesai oleh hakim dan dimulailah dengan acara pembuktian.

Membuktikan dalam arti yuridis adalah memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan.

Tujuan dari pembuktian adalah putusan hakim yang didasarkan atas pembuktian tersebut. Sedangkan yang harus dibuktikan adalah peristiwa dan bukan hukumnya. Hukumnya tidak harus diajukan atau dibuktikan oleh para pihak tetapi secara *ex officio* dianggap harus diketahui dan diterapkan oleh hakim (*ius curia novit*) (Pasal 178 Ayat 1 HIR (Pasal 189 Ayat (1) Rbg, dan Pasal 50 Ayat 1 Rv).

Yang wajib membuktikan adalah yang berkepentingan di dalam perkara atau sengketa yaitu para pihak baik tergugat maupun penggugat.

Azas pembagian beban pembuktian tercantum dalam Pasal 16 HIR (Pasal 283 Rbg 1865 BW) yang berbunyi:

“Barang siapa yang mengaku mempunyai hak atau yang mendasarkan pada suatu peristiwa untuk menguatkan haknya itu atau untuk menyangkal hak orang lain, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu”.

Sedangkan alat-alat bukti dalam hukum acara perdata (Pasal 164 HIR, 284 Rbg, 1866 BW) adalah: alat bukti

tertulis, pembuktian dengan saksi, persangkaan-persangkaan, pengakuan dan sumpah.

i) Putusan

Adalah suatu pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak.<sup>167</sup>

Adapun suatu putusan hakim terdiri dari 4 bagian yaitu<sup>168</sup>

- Kepala putusan

Setiap putusan pengadilan haruslah mempunyai kepala pada bagian atas putusan yang berbunyi: “Demi Keadilan Bersarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” (Pasal 435 Rv). Kepala putusan ini memberi kekuatan eksekutorial pada putusan. Apabila kepala putusan ini tidak dibubuhkan pada suatu putusan pengadilan, maka hakim tidak dapat melaksanakan putusan tersebut (ps. 224 HIR, 258 Rbg)

- Identitas para pihak

- Sekurang kurangnya memuat: nama, umur, alamat, dan nama pengacaranya kalau ada

<sup>167</sup> Sudikno, *op. cit.*, hlm. 143.

<sup>168</sup> *Ibid.*, hlm. 150.

- **Pertimbangan**

Pertimbangan atau yang sering disebut juga *considerans* merupakan dasar dari pada putusan. Pertimbangan dalam putusan perdata dibagi dua yaitu pertimbangan tentang duduknya perkara atau peristiwanya dan pertimbangan tentang hukumnya.<sup>169</sup>

- **Amar**

Amar merupakan jawaban terhadap petitum daripada gugatan.

### 3.5.3 Tahap Pelaksanaan

#### 3.5.3.1 Pelaksanaan putusan

Suatu putusan pengadilan tidak ada artinya apabila tidak dapat dilaksanakan.<sup>170</sup> Oleh karena itu putusan hakim mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang ditetapkan dalam putusan itu secara paksa oleh alat-alat negara. Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial pada putusan hakim adalah kepala putusan yang berbunyi : “Demi keadilan yang berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa”.

Sering terjadi bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau melaksanakan putusan hakim secara sukarela sehingga diperlukan bantuan dari pengadilan untuk melaksanakan putusan tersebut secara paksa. Pihak yang dimenangkan dalam putusan dapat mohon pelaksanaan putusan (eksekusi) kepada

---

<sup>169</sup> *Ibid.*, hlm. 151.

<sup>170</sup> *Ibid.*, hlm. 170.

pengadilan yang akan melaksanakannya secara paksa (execution force).<sup>171</sup>

Pelaksanaan putusan hakim atau eksekusi pada hakekatnya adalah realisasi daripada kewajiban pihak yang bersangkutan untuk memenuhi prestasi yang tercantum dalam putusan tersebut.<sup>172</sup>

### 3.5.3.2 Upaya Hukum Terhadap Putusan

Suatu putusan hakim tidak luput dari kekeliruan atau kekhilafan. Oleh karena itu demi kebenaran dan keadilan setiap putusan hakim perlu dimungkinkan untuk diperiksa ulang agar kekeliruan atau kekhilafan yang terjadi pada putusan dapat diperbaiki. Bagi setiap putusan hakim pada umumnya tersedia upaya hukum yaitu suatu upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.

Upaya hukum ada dua yaitu upaya hukum biasa dan upaya hukum istimewa. Upaya hukum biasa terdiri dari perlawanan (*verzet*), banding dan kasasi. Sedangkan upaya hukum istimewa adalah upaya hukum untuk putusan-putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, yang terdiri dari peninjauan kembali (*request civil*) dan *dendenverzet* (perlawanan dari pihak ketiga).<sup>173</sup>

#### a) Perlawanan (*verzet*)

Perlawaan merupakan upaya hukum terhadap putusan yang dijatuhkan di luar hadirnya tergugat (pasal 125 ayat 3 jo

<sup>171</sup> *Ibid.*, hlm, 71.

<sup>172</sup> *Ibid*

<sup>173</sup> *Ibid.*, hlm. 158.

129 HIR, 149 ayat 3 jo 153 Rbg). Pada azasnya perlawanan ini disediakan bagi pihak tergugat yang dikalahkan. Bagi penggugat yang dengan putusan verstek dikalahkan tersedia upaya hukum banding ( ps. 8 ayat 1 UU No. 20/1947, 200 Rbg)<sup>174</sup>

#### b) Banding

Apabila salah satu pihak dalam suatu perkara perdata tidak menerima suatu putusan pengadilan Negeri karena merasa hak-haknya terserang oleh adanya putusan itu atau menganggap putusan itu kurang benar atau kurang adil, maka ia dapat mengajukan permohonan banding. Ia dapat mengajukan perkara yang telah diputuskan itu kepada pengadilan yang lebih tinggi ntuk dimintakan pemeriksaan ulangan. Azas peradilan dalam dua tingkat bersandarkan pada keyakinan bahwa putusan pengadilan dalam tingkat pertama itu belum tentu tepet atau benar dan oleh karena itu perlu dimungkinkan pemeriksaan ulang oleh pengadilan yang lebih tinggi.<sup>175</sup>

Permohonan banding harus diajukan kepada Panitera Pengadilan Negeri yang menjatuhkan putusan, dalam empat belas hari terhitung mulai hari berikutnya hari pengumuman putusan kepada yang berkepentinagn (pasal 7 UU No 20/1947, 199 Rbg) atau diberitahukannya putusan kepada pihak yang bersangkutan. Setelah salah satu pihak menyatakan naik banding dan dicatat oleh panitera, maka pihak lawan diberi tahu oleh panitera trentang permintaan banding itu selambat-lambatnya 14 hari setelah permintaan banding diterima dan kedua belah pihak diberi kesempatan untuk melihat syrat-surat

---

<sup>174</sup> *Ibid.*, hlm. 159.

<sup>175</sup> *Ibid*

serta berkasnya di pengadilan negeri selama 14 hari (Pasal 11 Ayat 1 UU No 20 /1947, 202 Rbg). Kedua pihak boleh memasukkan surat keterangan dan bukti-bukti baru sebagai uraian dari alasan permohonan banding (memori banding). Sedangkan terbanding dapat menjawab memori banding tersebut dengan kontra memori banding.<sup>176</sup>

Kalau batas waktu 14 hari dalam mana pihak yang bersangkutan boleh menyatakan naik banding itu sudah lewat dan kemudian diajukan permohonan banding oleh salah satu pihak, maka Pengadilan negeri yang menerimanya tidak boleh menolaknya, akan tetapi wajib meneruskannya ke Pengadilan Tinggi, sebab yang berhak menolak atau menerima permohonan banding hanyalah Pengadilan Tinggi.<sup>177</sup>

#### c) Kasasi

Kasasi adalah pembatalan atas putusan pengadilan-pengadilan lain dalam tingkat peradilan yang terakhir dan penetapan dan perbuatan pengadilan-pengadilan lain dan para hakim yang bertentangan dengan hukum kecuali putusan pengadilan dalam perkara pidana yang mengandung pembebasan terdakwa dari segala tuduhan (Pasal 16 UU No. 1 1950, 51 UU No 13/1965).<sup>178</sup>

Permohonan kasasi harus diajukan kepada penitara dari pengadilan yang menjatuhkan putusan yang dimohonkan kasasi (Pasal 113 Ayat 1 UU No. 1/1950) dan biasanya ini adalah pengadilan Tinggi, akan tetapi dapat diajukan kepada

---

<sup>176</sup> *Ibid.*, hlm. 160.

<sup>177</sup> *Ibid.*, hlm. 161.

<sup>178</sup> *Ibid.*, hlm. 162.

kepaniteraan pengadilan yang memutus perkara yang bersangkutan dalam peradilan tingkat pertama, jadi bukanlah kepada panitera Mahkamah Agung.<sup>179</sup>

Permohonan kasasi dapat diajukan baik secara lisan maupun tertulis dalam waktu 3 minggu di Jawa dan Madura, dan 6 minggu di luar Jawa dan Madura sesudah putusan, yang tidak tersedia lagi upaya hukumnya diberitahukan kepada pemohon (Pasal 113 UU 1/1950)

Selambat-lambatnya 2 minggu setelah mengajukan permohonan pemeriksaan kasasi, pemohon harus mengajukan memori kasasi (Pasal 115 Ayat 1 UU No 1/1950)

Permohonan kasasi yang melampaui tenggang waktu yang telah ditentukan harus dinyatakan tidak dapat diterima. Sama sekali tidak mengajukan risalah kasasi sudah tentu akan menyebabkan tidak diterimanya permohonan kasasi.

Pihak lawan berhak mengajukan kontra memori kasasi selambat-lambatnya 2 minggu terhitung mulai hari berikutnya hari pemberitahuan permohonan pemeriksaan kasasi kepadanya. (Pasal 115 Ayat 3 UU 1/1950)

#### d) Peninjauan Kembali

Peninjauan kembali yang diatur dalam Pasal 385 sampai dengan 401 Rv tidak lain adalah peninjauan kembali suatu putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.<sup>180</sup>

---

<sup>179</sup> *Ibid.*, hlm. 163.

<sup>180</sup> *Ibid.*, hlm. 166.

Permohonan Peninjauan Kembali Harus diajukan dalam waktu 3 bulan dihitung mulai hari putusan diucapkan. Di luar Jawa dan Madura, tenggat waktu itu adalah 6 bulan.

e) **Perlawanan Pihak Ketiga (derdenverzet)**

Apabila pihak ketiga hak-haknya dirugikan oleh suatu putusan, maka ia dapat mengajukan perlawanan terhadap putusan tersebut (Pasal 378 Rv). Perlawanan ini diajukan kepada hakim yang menjatuhkan putusan yang dilawan itu dengan menggugat para pihak yang bersangkutan dengan cara biasa (Pasal 379 Rv). Pihak ketiga harus nyata-nyata telah dirugikan haknya.<sup>181</sup>

Apabila perlawanannya dikabulkan, maka putusan yang dilawan itu diperbaiki sepanjang merugikan pihak ketiga (Pasal 382 Rv).

---

<sup>181</sup> *Ibid.*, hlm. 169.

## BAB 4

### PERBANDINGAN EFEKTIVITAS MEKANISME PENYELESAIAN BEBERAPA SENGKETA KONSUMEN PADA BPSK PROVINSI DKI JAKARTA DENGAN PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT

#### 4.1 Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen pada BPSK DKI Jakarta

##### 4.1.1 Gambaran Umum BPSK Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan Keppres Nomor 90 Tahun 2001 sebagai peraturan pelaksana dari UUPK, pada tahap awal telah direncanakan pembentukan 10 BPSK yaitu BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makasar. BPSK Provinsi DKI Jakarta dibentuk Gubernur DKI Jakarta pada tahun 2006. Pada akhir tahun 2006, BPSK DKI Jakarta telah dibentuk dan mulai aktif menyelesaikan sengketa konsumen Januari 2007. BPSK DKI Jakarta awalnya berada di Jalan KPBD No. 42 Sukabumi Selatan, Jakarta Barat. Sejak bulan Nopember 2008 telah berpindah alamat di Jalan Raya Kalimalang Kav. Agraria Blok E No. 5 Jakarta Timur. Sampai saat penelitian ini dilakukan sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK DKI Jakarta sejumlah 250 sengketa.

Jumlah hakim yang berada di BPSK DKI Jakarta adalah 8 orang. Hal ini dikarenakan pada saat menjelang pelantikan, salah seorang hakim anggota dari unsur pemerintah meninggal dunia dan sampai sekarang belum ada yang menggantikan. Adapun susunan hakim sebagai berikut:

Anggota dari unsur pelaku usaha:

DR. Djainal Abidin Simanjuntak, SE, Msi

Ir. Tri Wibowo Susilo, MBA

Bambang Sumantri, MBA

Anggota dari unsur wakil konsumen :

Aman Sinaga, SH

PL. Tobing, S.H., M.Hum

Sudaryanto, SH

Anggota dari unsur wakil pemerintah :

Ir. Mangara T. Sianipar, MM

Ir. Mursalim Muhayam, M.Si

#### 4.1.2 Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di BPSK

Provinsi DKI Jakarta

##### a. Putusan Nomor Register 269/REG/BPSK-DKI/XII/09

Kasus : Gugatan Tagihan Kartu Telepon XL

Pemohon : Taufan Oktora Punu

Termohon : PT. Exelcomindo Pratama Tbk.

Adapun duduknya perkara sebagai berikut:

Pada hari Sabtu tanggal 3 Oktober 2009, Taufan Oktora Punu selaku pemohon mengajukan permohonan pengaktifan layanan International Roaming di XL Center Plaza Semanggi untuk dipergunakan di Singapura. Informasi yang diberikan oleh *Customer Service* XL hanya menjelaskan mengenai proses untuk menonaktifkan layanan *voice mail* dan instruksi untuk tidak menerima/mengangkat panggilan telepon serta sms selama berada di Singapura dengan asumsi apabila pemohon tidak ingin dikenakan biaya lain selain biaya GPRS. Namun tidak dijelaskan secara detil mengenai mitra kerjasama XL di Singapura berikut langkah-langkah untuk *setting* manual atas jaringan mitra kerjasama XL tersebut. Kemudian atas inisiatif pribadi, pemohon memperoleh informasi tentang mitra kerjasama XL di Singapura berikut biaya paket BIS XL di [www.nyambungterus.com](http://www.nyambungterus.com) dengan informasi untuk Singapura (M1), pelanggan cukup membayar tarif Rp. 25/KB (1 MB) atau maksimal Rp 25.000,-/hari dengan masa berlaku paket promo sampai dengan 31 Desember 2009. Pemohon berada di Singapura dari tanggal 7 Oktober dan sampai di Jakarta kembali tanggal 10 Oktober 2009. Kemudian tanggal 10 Oktober 2009, menghubungi *Customer Service* XL dan mendapat informasi

tagihan sebesar Rp 1.300.000,-. Kemudian Pemohon mengajukan konfirmasi dan keberatan secara tertulis ke [customerservice@xl.co.id](mailto:customerservice@xl.co.id) tanggal 11 Oktober 2009. Kemudian Pemohon mendapat tagihan resmi *International Roaming* sebesar Rp 1.791.862,- Karena tidak ada penjelasan resmi dari XL, pemohon mengajukan keberatan lagi tanggal 4 Nopember 2009. Pemohon mendapat jawaban diluar dari yang dipertanyakan. Karena merasa telah dirugikan, Pemohon kemudian mengajukan gugatan ke BPSK DKI Jakarta pada tanggal 10 Nopember 2010 dengan membawa bukti-bukti berupa tanda terima, iklan website, korespondensi, bukti pemakaian.

Sidang pertama pada tanggal 14 Januari 2010 dihadiri para pihak, dengan dibuatkan Berita Acara Pra Sidang dengan kesepakatan bahwa para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa dengan cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Kemudian sidang lanjutan disepakati tanggal 26 Januari 2010.

Sidang kedua tanggal 26 Januari 2010, Majelis meminta para pihak untuk menjelaskan hasil konsiliasi di luar persidangan BPSK. Wakil Pelaku usaha menjelaskan bahwa hasil konsiliasi disepakati berupa pemotongan tagihan dan hasil kesepakatan itu dituangkan dalam Surat Kesepakatan Bersama tanggal 25 Januari 2010. Sehingga dalam Berita Acara Sidang disebutkan bahwa Pengaduan dengan Nomor 269/REG/BPSK-DKI/XII/09 antara Taufan Oktora Punu v. PT. Exelcomindo Pratama Tbk dinyatakan selesai dan ditutup penanganannya di BPSK Provinsi DKI Jakarta, dan dibuatkan Penetapan BPSK No. 269/K/BPSK-DKI/III/2010 yang ditandatangani Ketua BPSK DKI Jakarta tanggal 1 Maret 2010.

#### Analisis Putusan:

Cara penyelesaian sengketa pada BPSK diserahkan kepada para pihak. Para pihak bebas menentukan apakah akan diselesaikan secara konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase. Apabila sepakat

menyelesaikan dengan ketiga cara tersebut di atas. maka yang pertama dilakukan adalah konsiliasi. Apabila konsiliasi tidak berhasil, maka akan ditempuh mediasi dan seterusnya. Penyelesaian diupayakan dengan jalan damai berdasarkan hati nurani. Dalam gugatan tidak disebutkan pasal berapa dan undang undang apa yang dijadikan sebagai dasar pengaduan. Cukup menyebutkan jenis pengaduan saja. Dalam kasus ini adalah tentang iklan. Penyelesaian cukup sederhana, asalkan para pihak mau saling bekerja sama. Namun, jangka waktu penyelesaian 21 hari tidak dapat dipenuhi. Untuk menyelesaikan sengketa ini diperlukan waktu dari tanggal 10 Nopember 2009 sampai dengan 26 Januari 2010 yaitu 2 bulan 16 hari.

b. Putusan Nomar Register : 267/REG/BPSK-DKI/X/2009

Kasus : Pembatalan Pembelian Apartemen

Pemohon : David Herbijakto

Termohon : PT. Cahaya Agung Makmur (Ancol Mansion)

Duduknya perkara sebagai berikut:

Pada tanggal 11 Agustus 2008 Pemohon mau memesan Apartemen Ancol Mansion Unit AO-10E dengan harga Rp. 1.225.000.000,- karena adanya janji-janji karyawan Ancol Mansion bahwa pembangunan akan selesai dalam 2 tahun dan diserahkan tahun 2010, adapun status tanahnya bukan HPL. Pembayaran pun bisa melalui KPR. Pemohon memberikan uang tanda jadi sebesar Rp. 10.000.000. Tanggal 26 Agustus 2008, Pemohon diberi *payment schedule*. Sampai dengan tanggal 2 Maret 2009 Pemohon sudah melakukan angsuran untuk uang muka KPR berjumlah Rp 261.380.000,- Ini berarti telah melebihi 20 % dari harga apartemen, sehingga pemohon tidak lagi meneruskan pembayaran sebagaimana disebut dalam *payment schedule* sampai lunas karena sesuai dengan kesepakatan awal untuk menggunakan KPR Bank sebagaimana tercantum dalam Form Konfirmasi Unit Pemesanan

Ancol Mansion, maka pembayaran sejumlah tersebut di atas sudah mencukupi 20% uang muka KPR Bank.

Sekitar bulan April 2009 pihak Ancol Mansion menelpon agar Pemohon mengajukan aplikasi KPR pada Bank Permata dan BII. Setelah beberapa bulan tidak ada jawaban dan setelah ditanyakan ternyata pihak Bank tidak dapat memproses KPR karena diduga status kepemilikan tanah Ancol Mansion masih belum jelas atau diduga Ancol Mansion belum dapat menunjukkan kepemilikan oleh Ancol Mansion karena pembayaran belum selesai atau belum lunas kepada pihak Ancol PT Pembangunan Jaya Ancol atau pihak otoritas Ancol. Hal-hal tersebut membuat hilang kepercayaan Pemohon terhadap pihak Ancol Mansion sehingga **menghadap Manager Ancol Mansion untuk menarik kembali uang pemohon. Pemohon melalui kuasa hukumnya menyampaikan 3 kali somasi tetapi malah mendapat jawaban tanggal 11 Nopember 2009 yang pada intinya menyampaikan bahwa unit apartemen yang telah dipesan dianggap batal dan uang yang telah diterima oleh Ancol Mansion telah menjadi hak dari Ancol Mansion.**

Pada sidang pertama tanggal 10 Desember 2009, para pihak sepakat menyelesaikan dengan cara konsiliasi. Apabila tidak sepakat akan dilanjutkan dengan mediasi. Sidang kedua 22 desember 2009, pihak pelaku usaha menunjukkan rincian biaya promosi dan PPN pada setiap penyetoran uang konsumen. Majelis minta pihak Ancol Mansion menunjukkan bukti kepemilikan lokasi proyek. Pada sidang ketiga tanggal 5 Januari 2010, pelaku usaha menunjukkan bukti-bukti surat status tanah yang diminta. Sidang berikutnya tanggal 12 Januari 2010 pihak pelaku usaha menawarkan pengembalian 50% dari total uang yang telah diserahkan kepada pelaku usaha. Pihak konsumen keberatan dengan jumlah penggantian tersebut sehingga majelis menawarkan penyelesaian dengan cara arbitrase. Pihak konsumen bersedia untuk menyelesaikan dengan cara arbitrase, tetapi pihak pelaku

usaha tidak setuju. Oleh karena para pihak tidak sepakat tentang penyelesaian sengketa, maka penyelesaian sengketa tidak bisa dilanjutkan lagi dan para pihak memilih untuk menutup sengketa dengan keputusan *Sepakat untuk tidak sepakat* dengan penyelesaian sengketa di BPSK Provinsi DKI Jakarta. Maka Majelis menyatakan bahwa sengketa dengan nomor 267/REG/BPSK-DKI/X/2009 tertanggal 17 Nopember 2009 dinyatakan selesai dan ditutup penanganannya di BPSK DKI Jakarta.

Analisis putusan:

Dengan adanya kesepakatan *sepakat untuk tidak sepakat* menyelesaikan sengketa di BPSK, maka kasus di tutup dan diserahkan pada para pihak untuk menyelesaikannya.

Keputusan ini sangat merugikan konsumen. Apabila telah diambil keputusan *sepakat untuk tidak sepakat* ini, kasus ditutup dan diserahkan kepada para pihak untuk menyelesaikannya. Pada akhirnya, gugatan diajukan ke pengadilan umum yang akan memerlukan waktu, biaya dan tenaga yang tidak sedikit.

Keputusan ini juga sangat tidak efektif, karena telah menjalani proses konsiliasi dan mediasi tetapi berhenti begitu saja (membuang waktu). Apabila tidak diajukan penyelesaian melalui jalur penyelesaian sengketa yang lain (pengadilan), maka kasus ini berhenti sampai di sini. Apabila di bawa ke pengadilan negeri maka gugatan akan diperlakukan sebagai perkara gugatan perdata biasa. Hal ini karena putusan konsiliasi dan mediasi tidak bisa diajukan keberatan.

Cara penyelesaian sengketa diserahkan kepada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha ini menimbulkan celah baru bagi pelaku usaha yang paham UUPK sebagai tameng agar sengketanya tidak bisa diselesaikan melalui BPSK. Pelaku usaha hanya akan melayani gugatan konsumen melalui pengadilan saja.

- c. Putusan Mahkamah Agung No. 750 K/Pdt. Sus/2009 jo. No 99/Pdt.G/2009/PN. Jkt.Tim jo. No 042/A/BPSK-DKI/IV/2009

Kasus : Serah Terima Rumah + Cash Back Uang Muka  
Hendra Susanto v. PT. Nusuno Karya

Duduknya perkara sebagai berikut:

Bahwa Hendro Susanto (selanjutnya disebut sebagai Penggugat) telah melakukan kesepakatan dengan PT. Nusuno Karya (selanjutnya disebut sebagai Tergugat) yang tertulis dalam perjanjian Jual Beli Perumahan Puri Pakujaya Regency Blok H No. 10 Tipe 39/117 dari surat Perjanjian Jual Beli Nomor 093-NK/SP/SPJB/LG/VIII/2007 tertanggal 24 Juli 2007. Kemudian tanggal 20 April 2008 Penggugat telah melakukan *survey* ke lokasi rumah dan sebelumnya juga melakukan *survey* pada tanggal 18 Februari 2008, pembangunan rumah Penggugat ternyata jauh dari apa yang disepakati antara Penggugat dengan Tergugat. Hak Penggugat pun sebagai konsumen yang mendapat *cash back* 10 % dari sisa kredit Rp 193.000.000 yaitu sebesar Rp 19.300.000 belum dibayarkan. Kemudian, Penggugat juga komplain terhadap bangunan rumah dan menuntut agar diperbaiki antara lain tembok yang miring, pembuangan air kotor jangan melalui kamar utama, perbaikan *finishing carport*, struktur bangunan belakang untuk konstruksi dua lantai serta belum terbitnya IMB dan pembayaran *cash back*.

Penggugat telah beberapa kali mengajukan komplain kepada pihak Tergugat tetapi yang didapat justru perlakuan dan kata-kata yang tidak sepatasnya dari seorang direktur utama. Oleh karenanya, Penggugat pun mengadukan hal tersebut kepada BPSK DKI Jakarta.

Kasus Penggugat mendapat nomor Register 186/REG/BPSK-DKI/VIII/08 tertanggal 20 Agustus 2008. Masing-masing pihak memakai jasa pengacara. Agenda Acara Pra Sidang pada tanggal

23 September 2008 dengan kesepakatan bahwa cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi. Kemudian sidang pertama tanggal 07 Oktober 2008 dengan acara penyampaian bahwa masalah IMB adalah tanggung jawab pihak konsumen. Sedangkan masalah *cash back* sebesar Rp. 19.300.000,- sudah diterima pihak konsumen sebesar Rp 5.000.000 dan sisanya Rp 14.300.000,- akan dirundingkan dengan Management Tergugat. Sidang kedua tanggal 28 Oktober 2008 dengan kesepakatan bahwa jika tidak terjadi kesepakatan, penyelesaian sengketa akan di selesaikan dengan cara arbitrase. Kemudian pada sidang ketiga, sampai dengan sidang ketujuh dilakukan dengan cara arbitrase dengan pengajuan bukti-bukti dan saksi ahli, baik dari pihak DPP REI Provinsi DKI Jakarta maupun dari pihak Bank Niaga selaku penjamin kredit rumah. Para pihak memilih sendiri arbiternya masing-masing.

Kemudian, Majelis hakim menjatuhkan putusan pada tanggal 7 April 2009 No. 042/A/BPSK-DKI/TV/2009 dengan amar putusan antara lain :

- Menghukum Tergugat untuk melaksanakan perbaikan-perbaikan atas bangunan rumah milik Penggugat sesuai spesifikasi teknis dalam brosur dan bestek yang dijanjikan serta menghukum tergugat untuk membayar *cash back* Rp 10.000.000 kepada penggugat.

Atas putusan arbitrase BPSK DKI Jakarta tersebut, pihak Tergugat mengajukan keberatan pada Pengadilan Negeri Jakarta Timur tertanggal 18 Mei 2009 dan didaftar di kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Timur dengan nomor 99/Pdtr.G/PN. Jkt. Tim.

Keberatan yang diajukan pihak Tergugat yang diwakili Drs. Cipto Sulistio sebagai pemohon, lawan BPSK Provinsi DKI Jakarta dan Hendro Susanto (semula Penggugat). Pihak BPSK tidak pernah hadir dalam persidangan tetapi mengirimkan surat yang pada

pokoknya menyatakan bahwa dalam hal diajukan keberatan terhadap putusan BPSK, BPSK bukan merupakan para pihak.<sup>182</sup>

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Timur menjatuhkan putusan yang dibacakan pada sidang terbuka untuk umum pada tanggal 18 Juni 2009 dengan amar putusan antara lain sebagai berikut:

- Menyatakan Pengadilan Negeri Jakarta Timur tidak berwenang mengadili permohonan Pemohon, menghukum Pemohon untuk membayar biaya perkara yang hingga putusan ini berjumlah Rp 341.000,-

Atas dasar putusan ini, pihak PT. Nusuno Karya mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dan oleh karenanya Mahkamah Agung pada tanggal 24 November 2009 membacakan putusannya dalam sidang yang terbuka untuk umum dengan amar putusan sebagai berikut:

- Menolak permohonan kasasi dari pemohon kasasi Drs. Cipto Sulistio, selaku Direktur PT. Nusuno Karya tersebut.
- Menghukum pemohon kasasi untuk membayar biaya perkara dalam tingkat kasasi sebesar Rp. 500.000,-

Analisis putusan:

Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Timur dalam pertimbangan hukumnya mengatakan bahwa berdasarkan Pasal 56 ayat (2) jo Pasal 57 dan Pasal 58 ayat (1) UUPK jo Pasal 3 ayat (1) Perma No 1 Tahun 2006, maka permohonan tentang keberatan ini harus diajukan ke tempat tinggal konsumen, yaitu Pengadilan Negeri Tangerang, sehingga Pengadilan Negeri Jakarta Timur menyatakan tidak berwenang memeriksa dan mengadili permohonan ini dan menyatakan permohonan Pemohon tidak dapat diterima.

---

<sup>182</sup> Pasal 3 ayat (3) Perma No 1 tahun 2006 menetapkan bahwa dalam pengajuan keberatan lembaga BPSK tidak dapat menjadi pihak, karena keberatan yang diajukan ke pengadilan negeri diposisikan sebagai upaya hukum banding, maka majelis arbitrase BPSK seharusnya dilihat sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa bukan sebagai pihak yang bersengketa

Dalam kasasi, Majelis Hakim Agung menolak permohonan kasasi tersebut karena *judex facti* dalam perkara ini tidak bertentangan dengan undang-undang.

Hakim menyatakan permohonan pemohon tidak dapat diterima dengan alasan tidak berwenang mengadili. Tetapi alasan bahwa BPSK bukan merupakan pihak dalam prosedur keberatan ini tidak dibahas. Padahal menurut Perma Nomor 1 tahun 2006 Pasal 3 Ayat (3), menetapkan bahwa dalam pengajuan keberatan lembaga BPSK tidak dapat menjadi pihak, karena keberatan yang diajukan ke pengadilan negeri diposisikan sebagai upaya hukum banding, maka majelis arbitrase BPSK seharusnya dilihat sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa, bukan sebagai pihak yang bersengketa. Dalam putusannya, Pengadilan Negeri Jakarta Timur menempatkan BPSK sebagai "lawan" dari Pemohon keberatan.

Hal yang lain lagi dari putusan arbitrase ini adalah adanya irah-irah " Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa", dimana irah-irah ini mempunyai kekuatan eksekutorial. Baik UUPK maupun Kepmenperdag No.350/MPP/Kep/12/2001 tidak mengatur mengenai kewajiban pencantuman irah-irah pada putusan BPSK. Pada putusan BPSK Kota Bandung Nomor 66/Pts-BPSK/VII/2005, putusan arbitrase tidak terdapat irah-irah tersebut. Sedangkan pada putusan arbitrase BPSK Provinsi DKI Jakarta Nomor 042/A/BPSK-DKI/IV/2009 mencantumkan irah-irah tersebut.

Untuk menyelesaikan sengketa ini diperlukan waktu dari tanggal 20 Agustus 2008 sampai dengan 24 November 2009 yaitu 1 tahun 3 bulan 4 hari.

- d. Putusan No. 192/Pdt.G/2009/PN. Jkt.Tim jo. No.022/A/BPSK-DKI/IV/2009

Kasus : Sistem penjualan yang tidak benar

Lukas Dion Pradityo v. PT. Satria Putraindo Internusa (AOWA)

Duduknya perkara sebagai berikut:

Pada tanggal 16 November 2008 Lukas Dion Pradityo (selanjutnya disebut sebagai Penggugat) bersama istri dan anak, jalan-jalan di Mall Artha Gading . Tiba-tiba didekati *sales* kompor industri merek Aowa. Penggugat tidak mau membeli kompor karena harganya mahal, sehingga beranjak pergi. Tiba-tiba *sales* tersebut menawarkan undian kepada putrinya yang baru berumur 1 tahun 10 bulan. Karena disodori sesuatu putrinya menggapai dengan tangannya. Undian tersebut belum disentuh oleh putrinya, tetapi *sales* langsung membuka salah satu undian tersebut dan menyerahkannya kepada Penggugat. Karena terlanjur sudah dibuka Penggugat menerima undian dan membaca isinya.

Dalam undian tersebut Penggugat dinyatakan mendapatkan mega bonus kompor induksi secara gratis. Ketika hasil undian tersebut ditunjukkan ke *sales*, *sales* kelihatan kebingungan dan bertanya kepada rekannya, rekannya juga kebingungan dan meminta waktu untuk menghubungi kantor pusat Aowa. Pada saat menunggu, salah satu *sales* meminjam kartu kredit Penggugat untuk dicek jenisnya apa. Setelah dicek dan digesek ternyata mendapat bonus lagi yaitu sebuah alat pemijat elektrik. Bahkan para *sales* minta ditaraktir karena menganggap sangat beruntung mendapat berbagai macam bonus dari Aowa. Salah seorang *sales* menyodorkan HP supaya bisa bicara dengan pegawai kantor pusat. Pegawai tersebut mengatakan Penggugat adalah orang ke tujuh dari dua puluh orang yang memenangkan mega bonus, keluarga Penggugat juga diminta juga menjadi model iklan di majalah Nirmala untuk testimoni produk Aowa. Namun untuk dapat membawa pulang mega bonus, syaratnya harus membeli salah satu produk kategori A.

Ternyata kategori produk A semuanya seharga Rp.8.380.000,-, kemudian Penggugat memilih *microwave*. Setelah transaksi selesai, keluarga Penggugat difoto.

Ketika dicek di internet ternyata banyak orang yang tertipu dan komplain mengenai cara kerja *sales* Aowa yang menjebak dan memaksakan. Kebingungan para *sales* ternyata hanya pura-pura dan modus Aowa untuk menipu pembeli, seolah-olah pembeli adalah orang yang sangat beruntung. Karena merasa ditipu, Penggugat membuat laporan pengaduan di Polsek Kelapa Gading, agar uang bisa dikembalikan secara kekeluargaan. Karena tidak dikembalikan, kasus ini diserahkan kepada pihak kepolisian. Setelah melakukan penyelidikan beberapa minggu, pihak kepolisian kesulitan memanggil saksi dari Aowa karena sikap yang tidak kooperatif dan menghindar. Contohnya, 2 *sales* yang bersangkutan dimutasi ke Cirebon dan Bandung sehingga menyulitkan Polisi untuk memanggil mereka. Akhirnya pada tanggal 22 Januari 2009 menyerahkan kasus ini kepada pihak BPSK mendapat nomor register: 209/REG/BPSK-DKI/I/09. Para pihak sepakat menyelesaikan dengan cara arbitrase. Majelis hakim arbitrase dalam putusannya No. 022/A/BPSK-DKI/IV/2009 tanggal 18 Juni 2009 memutuskan antara lain sebagai berikut :

Menyatakan batal kontrak penjualan *sales order* no.P1400093 atas nama Lucas Dion tanggal 16 November 2008, menghukum Tergugat mengembalikan uang penggugat sebesar Rp.8.380.000, mewajibkan Penggugat mengembalikan kepada Tergugat jenis barang sebagaimana dalam *sales order* nomor No. P1400093 atas nama Lucas Dion tanggal 16 November 2008.

Atas putusan arbitrase BPSK tersebut pihak Aowa mengajukan keberatan pada Pengadilan Negeri Jakarta Timur dan mendapat nomor register No. 192/Pdt.G/2009/PN. Jkt.Tim jo. No.022/A/BPSK-DKI/IV/2009 tanggal 2 Juli 2009. Pada tanggal 4 Februari 2010 majelis hakim PN Jakarta Timur mengadili antara lain sebagai berikut :

- Menyatakan gugatan penggugat tidak dapat diterima (*N.O.*).

- Menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.161.000,-.

Dalam proses ini para pihak tidak menggunakan haknya untuk banding.

Analisa putusan :

Pertimbangan hukum Hakim menjatuhkan putusan *N.O.* bahwa apabila Penggugat ingin mengajukan pembatalan atas putusan BPSK, maka berdasarkan Pasal 56 UUPK seharusnya Penggugat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri sebagai upaya banding bukan sebagai gugatan perdata biasa. Dilihat dari apa yang didalilkan dalam gugatannya, di satu sisi bermaksud mengajukan gugatan perdata terhadap Tergugat, namun di lain sisi dalil gugatan Penggugat menunjukkan adanya keberatan terhadap putusan BPSK. Hal ini disebabkan karena prosedur keberatan terhadap putusan arbitrase masih rancu meskipun telah ada Perma No 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Mengajukan Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan BPSK.

Untuk menyelesaikan sengketa tersebut, membutuhkan waktu dari tanggal 22 Januari 2009 sampai dengan 4 Februari 2010 yaitu 1 tahun 13 hari.

## 4.2 Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen pada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

### 4.2.1 Gambaran Umum Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 17 Jakarta Pusat adalah Pengadilan Negeri Kelas 1 A Khusus dimana Pengadilan Niaga, HAM, Tipikor dan Hubungan Industrial juga berada di dalamnya. Dalam setahun rata-rata gugatan perdata berjumlah 500 dan pidana rata-rata sebanyak 2500 perkara.

#### 4.2.2 Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

a. Putusan Mahkamah Agung No. 1915K/Pdt/2007 Jo. No.225/Pdt/2002/PT DKI Jo. 258/Pdt.G/2000/PN Jkt Pst

Penggugat : Syahris dengan kuasa hukumnya dari Lembaga Bantuan Hukum Amanat Nasional

Tergugat : PT Securindo Packatama Indonesia

Turut tergugat : PT Jakarta Intiland (Ramayana Group) Plaza Tangerang, diwakili kuasanya dari *lawfirm* Fifi Leti Indra & Partners.

Duduknya perkara :

Pada tanggal 26 Februari 2000 Penggugat parkir di lantai basement Turut Tergugat melewati petugas parkir yang memberikan karcis parkir sekitar pukul 18.00 motor dikunci dan kunci beserta karcis parkirnya dibawa penggugat. 35 menit kemudian, Penggugat hendak sholat maghrib dan melihat sepeda motor Penggugat sudah tidak ada alias hilang. Penggugat langsung melaporkan ke Polres Tangerang. Selanjutnya beberapa kali menemui Turut Tergugat untuk minta penjelasan dan pertanggungjawaban tetapi Turut Tergugat menerangkan yang bertanggungjawab adalah Tergugat. Tergugat tidak menyangkal bahkan melalui surat resmi Tergugat menyesali terjadinya kehilangan motor selanjutnya mohon maaf kepada Penggugat tetapi tidak mau mengganti kerugian yang diminta Penggugat. Perbuatan Tergugat tersebut merugikan penggugat dan jelas perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Kemudian Penggugat mendaftarkan gugatannya pada tanggal 22 Juni 2000 di kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Majelis Hakim pada tanggal 26 Februari 2001 menyatakan Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum, dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kehilangan sepeda motor

milik penggugat. Selain itu juga menghukum Tergugat membayar ganti rugi yaitu mengganti sepeda motor yang hilang dengan sepeda motor lain yang sama atau bentuk uang senilai Rp. 10.000.000. Majelis Hakim juga menghukum tergugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp 244.000. Atas putusan tersebut Tergugat menyatakan banding ke Pengadilan Tinggi Jakarta pada tanggal 3 Mei 2001. Kemudian pada tanggal 12 November 2002 Majelis hakim Pengadilan Tinggi DKI menguatkan putusan PN Jakarta Pusat No. 258/Pdt.G/2000/PN Jkt. Pst yang dimohonkan banding dan menghukum Pembanding semula Tergugat membayar biaya perkara dalam kedua tingkat peradilan yang untuk peradilan tingkat pertama, sebesar Rp. 244.000 dan peradilan tingkat banding sebesar Rp. 150.000. Tergugat mengajukan kasasi secara lesan pada tanggal 30 September 2005 sebagaimana dalam akte permohonan kasasi No. 118/Srt.Pdt.Kas/2005/Pn Jkt Pst yang dibuat oleh Panitera Pengadilan Negeri Jakarta Pusat disusun memori kasasi tanggal 14 Oktober 2005. Termohon kasasi telah diberitahu tentang memori kasasi namun tidak mengajukan jawaban memori kasasi. Majelis Hakim Mahkamah Agung pada tanggal 19 Juni 2008 menolak permohonan kasasi dari pemohon kasasi dan menghukum pemohon kasasi untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 500 ribu rupiah.

#### Analisis:

Dalam karcis tanda masuk disebutkan ada tata tertib bahwa segala kerusakan dan hilangnya sepeda motor adalah tanggung jawab pemilik. Dalam UUPK ini adalah klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha (klausula baku yang dilarang). Penggugat hanya mendalilkan gugatan atas Pasal 1365 saja. Itu berarti Penggugat dan Pengadilan tidak melihat Pasal 19 UUPK. Pasal 23, Pasal 28 sebagai acuan atau dasar dalam pengajuan gugatan. Dengan demikian, maka proses pembuktian

masih mengacu secara murni berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Dalam putusannya, Majelis Hakim menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum. Jangka waktu penyelesaian perkara ini dari tanggal 22 Juni 2000 sampai dengan tanggal 19 Juni 2008 adalah hampir 8 tahun (7 tahun 362 hari).

- b. Putusan Pengadilan Tinggi DKI No. 228/Pdt/2008/PT DKI Jo. No.309/Pdt.G/2007/PN. Jkt .Pst  
 Kasus : Perbuatan melawan hukum David ML Tobing v. PT Lion Mentari Airlines

Dalam hal ini Penggugat tidak diwakili kuasa karena penggugat seorang advokat. Sedangkan Tergugat diwakili oleh legal officernya.

Duduknya perkara sebagai berikut :

Penggugat sebagai advokat mempunyai jadwal sidang pada tanggal 16 Agustus 2007 di PN Surabaya dan oleh karenanya pada tanggal 14 Agustus 2007 penggugat memesan dan membeli tiket pesawat melalui PT Bintang Jasa Pesona Wisata biro perjalanan wisata untuk penerbangan tanggal 16 Agustus 2007 dari Jakarta ke Surabaya pukul 08.35 WIB dengan pesawat Wings Air IW 8972 dan untuk penerbangan dari Surabaya ke Jakarta pada tanggal yang sama pukul 16.15 dengan pesawat Wings Air IW 8985.

Pada tanggal 16 Agustus 2007 pukul 06.50 WIB Penggugat tiba di terminal 1 A Bandara Soekarno Hatta langsung mengurus *boarding pass* di counter Wings Air, selanjutnya Penggugat diberikan *boarding pass* dan membayar *airport tax* sebesar Rp. 30.000,- untuk keberatan Wings Air pukul 08.35 WIB. Pada saat mengurus *boarding pass*, Penggugat menanyakan kepada pegawai Tergugat apakah pesawat *on schedule* dan dijawab oleh pegawai Tergugat bahwa pesawat masih *on schedule*. Penggugat menuju

pintu A4 keberangkatan pada pukul 07.50 WIB dengan maksud akan segera naik ke pesawat. Tetapi Penggugat diberi informasi bahwa pesawat ditunda keberangkatannya selama 90 menit karena pesawat belum berangkat dari Yogyakarta.

Penggugat menanyakan kepastian apakah keterlambatan 90 menit atau lebih, tetapi pegawai Tergugat tidak bisa memberikan kepastian dan menyampaikan permohonan maafnya. Pegawai Tergugat juga tidak memberikan pelayanan yang layak berupa solusi keberangkatan dengan maskapai penerbangan yang lain bahkan menganggap bahwa keterlambatan adalah hal yang biasa dan harus diterima oleh calon penumpang. Akhirnya Penggugat menggunakan pesawat Garuda Indonesia yang berangkat pada pukul 10.00 WIB dan tiba di Bandara Juanda Surabaya pukul 11.10 WIB.

Berdasarkan hal tersebut Penggugat mendaftarkan surat gugatannya pada tanggal 16 September 2007 dan mendapat nomor register perkara No.309/Pdt.G/2007/PN. Jkt Pst. Penggugat menyatakan bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum karena tidak melaksanakan kewajiban hukumnya dan melanggar hak Penggugat sebagai calon penumpang. Selain itu, Tergugat masih mencantumkan klausula baku pengalihan tanggung jawab yang bertentangan dan sudah dilarang oleh undang-undang (Pasal 43 Ayat 1c UU No. 15 Tahun 1999 tentang Penerbangan dan bertentangan dengan Pasal 18 huruf a UUPK). Ganti rugi yang diajukan penggugat sebesar Rp. 718.500,- didasarkan pada harga tiket Garuda Jakarta-Surabaya sebesar Rp 688.900,- dan airport tax Rp. 30 ribu. Jumlah ganti rugi ini sesuai dengan PP no. 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara Pasal 43 Ayat (4).

Pada tanggal 26 Januari 2008 Majelis Hakim memutuskan menyatakan Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum, menyatakan klausula baku pengalihan tanggung jawab atas kerugian apapun juga yang diakibatkan oleh pembatalan

dan/keterlambatan pengangkutan ini termasuk keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi adalah batal demi hukum dan tidak mempunyai kekuatan hukum yang mengikat. Selain itu Hakim juga menghukum tergugat membayar kerugian penggugat sebesar Rp. 718.500 dan menghukum Tergugat membayar biaya perkara sebesar Rp. 234.000,- Atas putusan tersebut tergugat mengajukan banding pada tanggal 6 Februari 2008. Dan pada tanggal 22 September 2008 Hakim Pengadilan Tinggi DKI menguatkan putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No.309/Pdt.G/2007/PN. Jkt. Pst. Dan menghukum Pembanding semua Tergugat untuk membayar biaya perkara dalam dua tingkat peradilan yang dalam tingkat banding sebesar Rp 300.000,-

#### Analisis Putusan:

Penggugat selain menggunakan pasal 1365 KUHPer juga menggunakan UUPK. Ganti rugi yang diminta Penggugat relatif kecil (dibawah 1 juta) karena terbentur Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara pasal 43 ayat (4) yang berisi:

“Ganti rugi untuk keterlambatan yang dialami oleh penumpang karena kesalahan pengangkut hanya diberikan untuk kerugian yang secara nyata diderita oleh calon penumpang sampai dengan setinggi tingginya Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah)”

Kasus ini selesai dari tanggal 16 September 2007 sampai dengan tanggal 28 September 2008 yaitu selama 1 tahun 12 hari.

### 4.3 Perbandingan Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Beberapa Sengketa Konsumen Pada BPSK dengan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat

#### 4.3.1 Dari Segi Waktu Penyelesaian Sengketa

Menurut Pasal 54 ayat (3) UUPK, penyelesaian sengketa harus diselesaikan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 21 hari kerja

sejak permohonan diterima di BPSK. Namun pada prakteknya sulit dilaksanakan. Hal ini karena tidak ada sanksi yang dikenakan apabila penyelesaian sengketa melebihi 21 hari.

Dalam prakteknya, penyelesaian sengketa melalui BPSK DKI Jakarta tidak hanya memilih salah satu cara penyelesaian sengketa. Tetapi bisa dengan ketiga cara tersebut. Artinya apabila dalam tahap konsiliasi tidak bisa menyelesaikan sengketa, atas kesepakatan para pihak penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan melalui proses mediasi, jika masih belum selesai juga dilanjutkan dengan arbitrase. Tentu saja hal ini membuat jangka waktu penyelesaian sengketa semakin panjang.

Pada umumnya setelah melalui proses arbitrase, proses penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta dilanjutkan melalui pengadilan (salah satu pihak mengajukan keberatan atas putusan BPSK).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan Negeri sangat lama karena mengikuti prosedur gugatan perdata biasa, dimana para pihak akan mengupayakan banding bahkan kasasi untuk menyelesaikan sengketa. Contohnya adalah kasus parkir antara Syahris v. PT. Securindo Packatama Indonesia yang dimulai dari pengajuan gugatan di kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 22 Juni 2000 sampai dengan putusan kasasi tanggal 19 Juni 2008 adalah hampir 8 tahun (7 tahun 362 hari).

Akan lebih efektif dan efisien apabila sengketa konsumen diselesaikan melalui BPSK terlebih dahulu. Apabila tidak setuju dengan putusan arbitrase, baru mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Dengan demikian penyelesaian melalui pengadilan negeri akan diperlakukan khusus sehingga lebih cepat penyelesaiannya dibandingkan dengan mengajukan gugatan perdata biasa. Kendalanya, apabila kedua belah pihak ada yang tidak sepakat mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase yang mengakibatkan sengketa konsumen tidak bisa diselesaikan melalui BPSK, sehingga tidak bisa diajukan keberatan ke pengadilan negeri.

#### 4.3.2 Proses Penyelesaian Sengketa

Pada BPSK lebih sederhana dan mudah. Penyelesaian sengketa di BPSK menggunakan hati nurani dan kerjasama para pihak.

Pemilihan cara penyelesaian diserahkan kepada para pihak. Apakah itu konsiliasi, mediasi, arbitrase atau ketiga-tiganya. Namun hal ini justru menimbulkan masalah tersendiri. Apabila ada salah satu pihak yang tidak setuju menyelesaikan sengketa dengan ketiga cara tersebut di atas, maka sengketa tidak dapat dilanjutkan penyelesaiannya pada BPSK dan diserahkan kembali kepada para pihak untuk menyelesaikannya (kasus tersebut sudah ditutup penanganannya di BPSK, dimana di satu sisi merupakan celah bagi pelaku usaha untuk menghindari BPSK). Menurut Pasal 45 Ayat (4) UUPK para pihak diberi kesempatan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan ke pengadilan ini sifatnya seperti gugatan perdata pada umumnya baik dengan dasar gugatan wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.

Sementara di Pengadilan Negeri proses penyelesaian sengketa dilakukan menurut Hukum Acara Perdata yang berlaku. Otomatis proses penyelesaian akan lebih lama. Apalagi jika para pihak ada yang mengajukan upaya hukum baik banding maupun kasasi. Hal tersebut karena masih menumpuknya perkara pada pengadilan tingkat banding dan kasasi.

#### 4.3.3 Biaya

Penyelesaian sengketa melalui BPSK DKI Jakarta tidak ada biaya.

Sedangkan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat ada biaya panjar perkara. Apabila dalam posita gugatan biaya perkara dibebankan pada tergugat, maka apabila gugatannya dikabulkan majelis hakim, maka biaya perkara akan dibayar oleh tergugat.

Biaya panjar perkara meliputi biaya kantor kepaniteraan, biaya panggilan dan pemberitahuan kepada para pihak.

Untuk proses eksekusi sendiri juga memerlukan biaya. Belum lagi apabila memakai jasa kuasa hukum.

#### 4.3.4 Proses eksekusi

Untuk putusan konsiliasi dan mediasi, eksekusi dilakukan secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa. Apabila tercapai kesepakatan, maka dibuat perjanjian penyelesaian sengketa secara tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak serta kemudian dikuatkan dalam Putusan BPSK. Perjanjian Kesepakatan secara tertulis ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari putusan BPSK dan harus ditaati oleh para pihak. Sedangkan untuk putusan arbitrase untuk melaksanakan eksekusinya harus minta penetapan eksekusi (fiat eksekusi) ke pengadilan (Pasal 57 UUPK). Hal ini karena BPSK tidak memiliki kewenangan untuk melaksanakan keputusan sebagaimana wewenang yang dimiliki badan peradilan.

Berdasarkan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Putusan Hakim pengadilan mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang ditetapkan dalam putusan itu secara paksa oleh alat-alat negara. Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial pada putusan hakim adalah kepala putusan yang berbunyi :  
"Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa"

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Akhirnya penelitian ini sampai pada beberapa kesimpulan mengenai temuan-temuan atas permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

*Pertama*, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilaksanakan melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak. Apabila tidak ada persetujuan para pihak, sengketa konsumen tidak bisa diselesaikan melalui BPSK. Proses penyelesaian sengketanya mengacu pada UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK.

*Kedua*, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum dapat dilakukan seperti mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen. Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen. Gugatan tersebut dapat dilakukan dengan cara gugatan individual, gugatan perwakilan kelompok, hak gugat organisasi non pemerintah (*legal standing*) dan *class action*, serta gugatan yang dilakukan pemerintah, dimana masih tetap diselesaikan dengan menggunakan Hukum Acara Perdata.

*Ketiga*, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dirasa efektif untuk penyelesaian dengan cara konsiliasi dan mediasi daripada penyelesaian yang dilakukan melalui pengadilan umum dari segi waktu, biaya, proses penyelesaian dan pelaksanaan eksekusi. Penyelesaian sengketa konsumen seyogianya diselesaikan melalui BPSK terlebih dahulu, baru

kemudian mengajukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan untuk putusan arbitrase, daripada langsung mengajukan gugatan perdata biasa. Namun demikian, terdapat kendala yang cukup berarti yaitu apabila ada salah satu pihak yang tidak sepakat untuk menyelesaikan dengan cara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase dimana hal tersebut menyebabkan sengketa tidak bisa diselesaikan melalui BPSK. Secara umum, penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan biaya ringan masih jauh dari yang diharapkan.

## 5.2 Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, maka pada bagian akhir tesis ini, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

*Pertama*, untuk menjamin kepastian hukum dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen perlu kiranya merevisi beberapa pasal UUPK beserta peraturan pelaksanaannya mengenai kewenangan BPSK terutama kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan perkara serta mengeksekusi putusan tersebut tanpa melibatkan pengadilan. Selain itu juga merevisi peraturan pelaksanaannya untuk mengatasi permasalahan lainnya yang tidak dapat dijangkau oleh Peraturan Mahkamah Agung.

*Kedua*, perlu juga dipikirkan pembentukan pengadilan khusus semacam *small claim court* yang merupakan bagian dari pengadilan negeri dimana tujuan utamanya adalah untuk penyelesaian sengketa yang sederhana danuntutannya kecil, dilaksanakan dengan cepat dan biaya murah mengingat bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK maupun pengadilan dirasa masih belum efektif dan belum memenuhi rasa keadilan bagi konsumen pencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya.

## DAFTAR PUSTAKA

### LITERATUR

- Ali, Achmad. *Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis*. Jakarta: Chandra Pratama, 1996.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 2008.
- Harahap, M Yahya. *Hukum Acara Perdata*. Cet. 8. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Kant, Immanuel. *Pengantar Filsafat Hukum (Roesco Pound)*, Diterjemahkan oleh Mohamad Radjab. Jakarta: Bharata, 1972.
- Kristiyanti, Cellina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Mertokusumo, Soedikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, 1977.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007.
- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Sutu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, 2004.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2004.

Shofie, Yusuf. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya bakti, 2003.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1982.

Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.

## ARTIKEL

Harjono. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi pada Pengembang Perumahan PT. Bangun Raharja Surakarta." *Yustisia* (Edisi Nomor 68 Mei-Agustus 2006). Hlm. 2.

Soekirno, Soelastri. "Semestinya Masyarakat Cerdas," *Kompas*. (23 Juni 2009).

Tjandrasari, Heri. "BPSK dan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen."

*Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia FH Univ. Indonesia*

## INTERNET

Lubis, M. Sofyan. "Quo Vadis Perlindungan Konsumen."

[http://www.kantorhukum-lhs.com/details\\_artikel\\_hukum.php?id=12](http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=12).

Diunduh 20 Desember 2009.

Anggara. "Persoalan di Seputar Perlindungan Konsumen

<http://www.facebook.com/group.php?gid=195000657903&ref=search&sid=1102343541.1597558886.1>

Diunduh 20 Desember 2009.

Kasus Prita: "Undang-Undang ITE v. Undang-Undang Perlindungan Konsumen"

[http://jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3438:kasus-prita-uu-ite-vs-uu-](http://jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3438:kasus-prita-uu-ite-vs-uu-perlindungankonsumen&catid=44:ragam_berita&Itemid=56)

[perlindungankonsumen&catid=44:ragam\\_berita&Itemid=56](http://jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3438:kasus-prita-uu-ite-vs-uu-perlindungankonsumen&catid=44:ragam_berita&Itemid=56)

Diunduh 4

Desember 2009.

Nasution, AZ. "Aspek Hukum PK, Tinjauan Singkat UUPK No 8 tahun 1999, LN

1999 No 42." [http,www.pemantau\\_peradilan.com.pdf](http,www.pemantau_peradilan.com.pdf). Diunduh 30

Desember 2009, hlm 6.

## PUTUSAN PENGADILAN DI INDONESIA

*Agus Yustianingsih, dkk v. PT Kereta Api. Menteri Perhubungan RI, Menteri PEMBERDAYAAN Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Menteri Keuangan RI*, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 114/Pdt.G/2002/PN. Jkt.Pst.

*David ML Tobing v. PT Lion Mentari Airlines*, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. No.309/Pdt.G/2007/PN. Jkt .Pst

-----, Putusan Pengadilan Tinggi DKI No. 228/Pdt/2008/PT DKI  
*Hendra Susanto v. PT. Nusuno Karya*. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Timur No99/Pdt.G/2009/PN. Jkt.Tim

-----, Putusan Mahkamah Agung No. 750 K/Pdt. Sus/2009

*Lukas Dion Pradityo v. PT. Satria Putraindo Internusa (AOWA)*, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Timur No. 192/Pdt.G/2009/PN. Jkt.Tim

*Riwandi Kencana Mulya v. PT Securindo Packatama Indonesia*, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No 02/BPSK/2005/PN. Jkt.

-----, Putusan Kasasi Mahkamah Agung RI No. 01 K/Per. Kons/2006

*Syahris v. PT Securindo Packatama Indonesia*, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No: 258/Pdt.G/2000/PN Jkt Pst

-----, Putusan PT DKI Jakarta No.225/Pdt/2002/PT DKI

-----, Putusan Mahkamah Agung No. 1915K/Pdt/2007

*Tim Advokasi Masyarakat Pengguna Jalan Tol (TAMPOL) sebagai Para Penggugat v. Negara Republik Indonesia, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan NO. 40/Pdt.G/2008/PN.JKT.Sel*

## **PUTUSAN BPSK DI INDONESIA**

*David Herbijakto v. PT. Cahaya Agung Makmur (Ancol Mansion), Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta Nomor Register : 267/REG/BPSK-DKI/X/2009.*

*Hendra Susanto v. PT. Nusuno Karya, Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta No. 042/A/BPSK-DKI/IV/2009*

*Lukas Dion Pradityo v. PT. Satria Putraindo Internusa (AOWA,) Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta No.022/A/BPSK-DKI/IV/2009*

*Riwandi Kencana Mulya v. PT Securindo Packatama Indonesia, Putusan BPSK Kota Bandung No 66/Pts-BPSK/VII/2005.*

*Taufan Oktora Punu v. PT. Exelcomindo Pratama Tbk, Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta Nomor Register 269/REG/BPSK-DKI/XII/09.*

## **PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN**

Indonesia. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN No. 3821.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

**Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/Kep/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya masyarakat**

**Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK.**

**Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar.**

**Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.**

**Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK**

**Peraturan Mahkamah Agung RI No 01 tahun 2002 Tentang Tata cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.**