

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
DAN PELAKU USAHA DALAM PERSPEKTIF  
(SUATU KAJIAN UU NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN)<sup>1</sup>**

Oleh: Golden Oktavianus Sembel<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini merupakan penelitian normative dan dapat disimpulkan, bahwa:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. 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 dan gugatan diajukan kepada peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.
2. Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi; konsultasi perlindungan konsumen; pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Putusan majelis

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Kata kunci: Konsumen, pelaku usaha

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Penelitian**

Hubungan antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan produsen membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan, dan sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen, saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan hubungan yang bersifat terus-menerus dan berkesinambungan sepanjang masa sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.<sup>3</sup> 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>4</sup>

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan 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

<sup>3</sup>Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Penerbit Mandar Maju. Bandung. 2000. hal. 81.

<sup>4</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> NIM 080711067

konsumen.<sup>5</sup> 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>6</sup>

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.<sup>7</sup> Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan dinamis dan terus menerus yang terjadi di bidang ekonomi banyak menimbulkan permasalahan baru di bidang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya harapan semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya.<sup>8</sup> Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan dari

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> E. Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Disunting oleh Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 7.

berbagai dimensi yang satu sama lainnya mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.<sup>9</sup>

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha?

## C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang dipergunakan dalam usaha menganalisis bahan hukum dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Prosedur identifikasi dan inventarisasi bahan hukum yang mencakup bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder, yaitu literatur dan karya ilmiah hukum berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen. Bahan hukum tersier, terdiri dari; kamus hukum. Bahan hukum yang diperoleh, diinventarisasi dan diidentifikasi kemudian dianalisis secara kualitatif.

## PEMBAHASAN

### A. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 53: Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54:

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan

<sup>9</sup> AZ. Nazution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 19.

- penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
  - (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
  - (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55: Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56:

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat

- (6) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57: Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pasal 58:

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Ketentuan-ketentuan yang diatur dalam BAB XI Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Badan Penyelesaian Kosumen (BPSK) ada 2 (dua) hal pokok yang dapat dikemukakan yaitu:<sup>10</sup>

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian hasil putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan *shock therapy* bagi pelaku usaha yang nakal karena putusan tersebut dapat diajadikan bukti permulaan bagi penyidik. Hal ini berarti penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana

---

<sup>10</sup>Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Op.cit*, hal. 73-74.

menurut ketentuan Undang-Undang yang berlaku

2. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan *persona standi in judicio*. Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) ini memang dikhkususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha.<sup>11</sup>

Penegakan hukum termasuk di dalamnya hukum hak asasi manusia pada intinya adalah serangkaian kegiatan untuk menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan mengenjawatankannya dengan sikap dan tidak sebagai rangkaian penjabaran nilai-nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian dalam pergaulan hidup.<sup>12</sup> Penegakan hukum adalah tindakan yang dilakukan secara tegas dan lugas, tetapi bersifat manusiawi berdasarkan atas keadilan dan kebenaran dalam rangka mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum termasuk meningkatkan tertib sosial yang dinamis.<sup>13</sup>

Salah satu aspek penting dari penerapan suatu kaidah hukum adalah penegakkan hukum (*law enforcement*). Suatu perangkat hukum baru dapat dikatakan efektif apabila hukum tersebut dapat diimplementasikan dan penerapan sanksinya dapat ditegakan apabila ada yang melanggarinya. Untuk dapat ditegakkan maka di dalam perangkat hukum itu perlu ada suatu mekanisme yang mengatur dan menetapkan bagaimana norma-norma itu ditegakan. Penegakan hukum pada intinya adalah serangkaian

kegiatan untuk menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan mengenjawatankannya dengan sikap dan tidak sebagai rangkaian penjabaran nilai-nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian dalam pergaulan hidup.<sup>14</sup> Pasal 45 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa putusan yang diajukan majelis (BPSK) bersifat final dan mengikat. Dengan demikian tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, merupakan upaya untuk melakukan penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen antara pelaku usaha dan konsumen yang tentunya dapat membantu memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi kedua belah pihak apabila terjadi sengketa, sehingga bagi pihak konsumen yang dirugikan memperoleh perlindungan hukum yang memadai.

## B. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan atau penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Penyelesaian Sengketa. Pasal 45 menyatakan dalam ayat:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku

<sup>11</sup>Ibid, hal. 78.

<sup>12</sup>Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Edisi 1. Cet.4, Jakarta, 2002. hal. 8.

<sup>13</sup>Ibid.

<sup>14</sup>Ibid.

- usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
  - (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
  - (4) 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.

Menurut Penjelasan Pasal 45 ayat (2): Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah secara jelas mengemukakan bahwa dalam penyelesaian sengketa, tidak ditutup kemungkinan dilakukan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan

untuk menyesuaikan secara damai diantara kedua belah pihak yang bersengketa.<sup>15</sup>

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua pihak yang bersengketa (antara pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>16</sup> Pengadilan ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>17</sup> Ada tiga pilihan yang dapat dilakukan oleh para pihak yang berselisih dalam menyelesaikan pertikaian di antara mereka. Dalam penyelesaian di luar pengadilan dapat ditempuh melalui arbitrase dan konsiliasi yang disepakati bersama atau bila tidak tercapai kesepakatan melalui mediasi wajib.<sup>18</sup> Konflik adalah situasi (keadaan) di mana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.<sup>19</sup>

Konflik/perselisihan/percekcikan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan kerjasama.<sup>20</sup> Dalam

<sup>15</sup>Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2001, hal. 75.

<sup>16</sup>Ibid

<sup>17</sup>Ibid

<sup>18</sup>M.S., Syamsuddin, *Norma Perlindungan Hubungan Industrial*, Sarana Bhakti Persada, Jakarta. 2004. hal. 128.

<sup>19</sup>R. Hanitijo, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang. 1984. hal. 22.

<sup>20</sup>J. Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001. hal. 21. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar*

pengertian lain, konflik dapat dimaknakan sebagai suatu kondisi di mana pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan yang diinginkan, tetapi pihak lain menolak keinginan itu. Dengan demikian dapat ditarik unsur-unsur dari konflik perselisihan/percekcikan tersebut adalah:

- a. Adanya pihak-pihak (dua orang atau lebih);
- b. Tujuan yang berbeda, yakni pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat/bersikap sesuai dengan yang dikehendakinya;
- c. Pihak yang lain menolak keinginan tersebut atau keinginan itu tidak dapat dipersatukan.

Perselisihan memiliki beberapa bentuk seperti dijelaskan dalam Black Law Dictionary, yakni *conflicting evident, conflict of authority, conflict of interest, conflict of law, conflict of personal law*.<sup>21</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 46 menyatakan dalam ayat:

(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

---

Pengadilan, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004. hal.2.

<sup>21</sup>Henry Cambell Black, 1979. *Op.cit.* hal. 271. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004. hal. 2.

d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

Menurut Penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf (b): Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi. Huruf (d): Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatakan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terjadi atau tidak terulangnya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa Konsumen melalui peradilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45".

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan legitimasi terhadap keberadaan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Dalam Pasal 44 disebutkan bahwa:

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam
  - b. mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - c. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - d. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - e. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - f. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat
  - g. terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Di Indonesia peran sebagaimana dimaksud UUPK tersebut, antara lain telah dilakukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah lembaga swadaya masyarakat (LSM) atau organisasi perlindungan konsumen yang sudah mengalami pasang-surutnya perlindungan konsumen di Indonesia. LSM ini sudah terbiasa melakukan tugas-tugas pelayanan dan pendampingan para korban, meskipun masih dirasakan sangat terbatas serta melakukan pemantauan (monitoring) isu-isu konsumerisme. Konsumerisme, yaitu: gerakan masyarakat konsumen di dalam memperjuangkan hak dan kewajibannya dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Konsumtif bermakna negatif, yaitu: mengkonsumsi barang dan jasa secara berlebihan berdasarkan desakan psikologis semata (status sosial, iklan, dan lainlain), dan tidak rasional.<sup>22</sup>

UUPK merupakan salah satu kemajuan yang diperoleh melalui advokasi-advokasi. Menurut Mansour Fakih, advokasi merupakan suatu usaha sistematik dan terorganisir untuk mempengaruhi dan mendesakkan terjadinya perubahan dalam kebijakan publik secara bertahap-maju (incremental). Semula di masa Orde Baru, advokasi selalu diberi makna sebagai usaha-usaha maker kalangan anti kemapanan untuk merongrong pemerintah yang sah, padahal makna sebenarnya tak seperti itu. Advokasi bukan suatu revolusi, tetapi lebih merupakan suatu usaha perubahan sosial melalui semua saluran dan piranti demokrasi perwakilan, proses-proses politik dan legislasi yang terdapat dalam sistem yang berlaku. Pengertian advokasi di sini tidaklah sekedar kegiatan beracara di peradilan (litigasi) yang dilakukan para advokat/pengacara, melainkan sangat luas, dalam hal ini advokasi untuk keadilan sosial (*social justice*), yaitu advokasi yang justru meletakkan korban kebijakan sebagai subjek utama. Kepentingan para korban menjadi agenda pokok dan penentu arah advokasi.<sup>23</sup>

Pasal 1 butir 9 UUPK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

---

<sup>22</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Cet.ke-1, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2000, hal.244.

<sup>23</sup>Mansour Fakih, "Memahami Makna Advokasi", dalam Roem Topatimasang, Mansour Fakih dan Toto Rahardjo (ed), *Merubah Kebijakan Publik: Panduan Pelatihan Advokasi untuk Organisasi Non Pemerintah*. Pustaka Pelajar, REaD, dan INSIST, Yogyakarta. 2000, hal.iii-vi.

Garis-garis Besar Haluan Negara tahun 1993 (GBHN 1993), Undang-undang No.8 tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan, Peraturan Pemerintah No.18 tahun 1986 tentang Pelaksanaan UU No.8 tahun 1985, Instruksi Menteri Dalam Negeri No.8 tahun 1990 tentang Pembinaan LSM, dan Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Sosial No. 78 tahun 1993 tentang Pembinaan Organisasi Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat. Ketentuan-ketentuan terkait itu dirujuk dalam Konsep Bahasan Pembinaan dan Pengembangan Lembaga Kemasyarakatan tanggal 10 Februari 1994, yang disusun dan dipersiapkan oleh Direktorat Pembinaan Masyarakat pada Direktorat Jenderal Sosial Politik Departemen Dalam Negeri. Pokok-pokok persoalannya telah disosialisasikan dalam Forum Komunikasi antara Pemerintah dan LSM pada awal Februari 1994.<sup>24</sup> Dalam perkembangannya lebih lanjut, resistensi terhadap kegiatan-kegiatan filantropi yang dilindungi UUPK ini semakin mengemuka setelah berlakunya Undang-Undang No.18 Tahun 2003 tentang Advokat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 No.49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4282). Terutama Pasal 31 UU Advokat berikut ini: "Setiap orang yang dengan sengaja menjalankan pekerjaan profesi Advokat dan bertindak seolah-olah sebagai Advokat, tetapi bukan Advokat sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan denda paling banyak Rp 50.000.000 (lima puluh juta) rupiah."

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, Pasal 47: Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai

<sup>24</sup>Zaim Saidi, *Secangkir Kopi Max Havelaar: LSM dan Kebangkitan Masyarakat*, Gramedia Pustaka Utama dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta. 1995, hal. 134-137.

kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan. Menurut Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 47: Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48: Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Tugas pokok dari pengadilan adalah menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya. Perkara-perkara tersebut haruslah perkara yang merupakan kewenangannya. Menurut Sudikno Mertokusumo, yang dimaksud dengan kompetensi absolut atau kewenangan mutlak lembaga peradilan adalah wewenang lembaga 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, mahkamah agung) maupun dalam lingkungan peradilan lain (pengadilan negeri, pengadilan agama).<sup>25</sup> Misalnya kewenangan pengadilan umum (negeri) adalah memeriksa dan memutus dalam peradilan tingkat pertama segala perkara perdata dan pidana (Pasal 50 UU No. 2 Tahun 1986).<sup>26</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (9) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 dinyatakan

<sup>25</sup>Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta. 1998. hal. 78.

<sup>26</sup>Ibid.

bahwa: "mengadili adalah serangkaian tindakan hakim untuk menerima, memeriksa dan memutus perkara pidana berdasarkan asas bebas, jujur dan tidak memihak di sidang pengadilan dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini".

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. 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 dan gugatan diajukan kepada peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.
2. Tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi; konsultasi perlindungan konsumen; pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

### B. Saran

1. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha baik yang dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan hendaknya dimanfaatkan oleh konsumen untuk memperjuangkan hak-hak konsumen yang dirugikan. Oleh karena itu pihak konsumen harus mengadukan dan melaporkan setiap bentuk pelanggaran hak-hak konsumen yang telah menimbulkan kerugian agar pelaku usaha dapat melaksanakan tanggung jawabnya.
2. Pelaksanaan tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, memerlukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan kepada pemerintah mengenai kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen yang telah diupayakan untuk diselesaikan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen perlu secara tegas dan efektif memberlakukan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen dan merekomendasikan putusannya sebagai bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melaksanakan tugas penyidikan guna mengungkapkan pelanggaran konsumen yang telah menimbulkan kerugian.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Brotoesilo, *Instrumen/Aspek-Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Makalah Disajikan pada Lokakarya Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Dosen dan Praktisi Hukum, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Jakarta. 1997.

Badrulzaman Darus Mariam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut*

- Perjanjian Baku (Standar)* dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Binacipta, Bandung 1986.
- Emirzon J., *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Hanitijo R., *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang. 1984. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2004.
- Harahap, *Arbitrase*, Pustaka Kartini, Jakarta. 1991.
- Henry Cambell Black, 1979. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Machmud, Marzuki, Peter, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-2, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. 2005.
- Mahfud MD Moh., *Perdebatan Hukum Tata Negara Pasca Amandemen Konstitusi*, LP3ES, Jakarta, 2007.
- Mertokusumo Soedikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta. 1991.
- , *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta. 1998. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Miru Ahmadi dan Sutarmen Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2008.
- Nazution AZ., *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Patrik Purwadi, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian dan Undang-Undang)*, Mandar Maju, Bandung. 1994.
- Rahardjo Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti. Bandung . 2000.
- Rajagukguk E., dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Disunting oleh Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Shofie Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Cet.ke-1, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2000.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali, Jakarta. 1995.
- Soekanto Soerjono, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Edisi 1. Cet.4, Jakarta. 2002.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata, Pembimbing Masa*. Jakarta. 1996.
- Suherman A.M. , *Aspek Hukum Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta. 2002.
- Syamsuddin M.S., *Norma Perlindungan Hubungan Industrial*, Sarana Bhakti Persada, Jakarta. 2004.
- Tantri. D. C. dan Sularsi. *Gerakan Organisasi Konsumen*, Seri Panduan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995.
- Umar M.H., dan A.P., Kardono, *Hukum dan Lembaga Arbitrase di Indonesia, Komponen Elips*. Jakarta. 1995.
- Usman Racmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000.
- Widaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003.
- , *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2001.