

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TERHADAP PERJANJIAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

#### A. Perjanjian Pada Umumnya

##### 1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian telah diatur di dalam Pasal 1313 KUHPerdara, pada Pasal 1313 KUHPerdara merumuskan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.” Adapun beberapa pendapat para ahli mengenai perjanjian untuk lebih memahami mengenai istilah perjanjian itu sendiri, anantara lain :

Menurut Subekti bahwa “suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”<sup>1</sup> Adapun menurut Abdul Khadir Muhammad meumuskan kembali definisi Pasal 1313 KUHPerdara, bahwa yang disebut dengan “perjanjian adalah suatu persetujuan dengan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Subekti R, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2009, hlm.84.

<sup>2</sup> Abdul kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992,

Berdasarkan pengertian perjanjian tersebut diatas maka dapat di rumuskan bahwa dalam suatu perjanjian adanya hubungan hukum antara subyek hukum yakni terdapat dua pihak atau lebih dimana para pihak memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu hal. Perjanjian menimbulkan suatu hubungan hukum antara dua orang yang dinamakan dengan perikatan. Suatu perjanjian merupakan sumber penting dalam suatu perikatan, definisi perikatan tidak ada di rumuskan dalam undang-undang tetapi di rumuskan dalam ilmu pengetahuan hukum, yakni perikatan adalah hubungan hukum anantara dua pihak dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak yang lain berkewajiban atas prestasi.

Hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdara memiliki akibat hukum sebagaimana diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara mengenai :

- (1) semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
- (2) suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
- (3) suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian di Indonesia menganut sistem terbuka yang artinya, seluruh masyarakat dalam mengadakan perjanjian diberikan kebebasan yang seluas-

luasnya yang berisi apa saja atau tentang apa saja, selama tidak melanggar ketertiban umum dan keasusilaan, serta berlaku pula asas kebebasan berkontrak sebagaimana tertera dalam Pasal 1338 Aayat (1) KUHPerdara, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap orang berhak membuat perjanjian yang dimuat haruslah dilaksanakan berdasarkan dengan itikad baik dan tidak merugikan kepentingan salah satu pihak ataupun orang ketiga lainnya diluar perjanjian.

## **2. Unsur Dalam Perjanjian**

Perjanjian lahir jika disepakati tentang hal pokok atau unsur esensial dalam suatu kontrak. Penekanan tentang unsur yang esensial tersebut karena selain unsur yang esensial masih dikenal unsur lain dalam suatu perjanjian. Dalam suatu perjanjian dikenal tiga unsur, yaitu:

### **1. Unsur esensialia**

unsur ini merupakan unsur yang harus ada dalam suatu perjanjian karena tanpa adanya kesepakatan tentang unsur esensial ini maka tidak ada perjanjian. Dimana dalam kontrak harus adanya kesepakatan, apabila dalam suatu kontrak tidak adanya kesepakatan mengenai apa saja yang di perjanjikan maka perjanjian tersebut dapat batal demi hukum karena tidak adanya hal tertentu yang diperjanjikan.

### **2. Unsur Naturalia**

Unsur ini merupakan unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian, unsur ini telah diatur di dalam perundang-undang sehingga apabila tidak diatur oleh para pihak dalam kontrak, maka mengikuti ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut, sehingga unsur *naturalia* ini merupakan unsur yang selalu dinggap ada dalam kontrak.

### 3. Unsur *Aksidentalialia*

Unsur ini merupakan unsur yang akan ada atau mengikat para pihak jika para pihak memperjanjikannya. *Accidentalialia* artinya bisa ada atau diatur, bisa juga tidak ada, bergantung pada keinginan para pihak, merasa perlu untuk memuat ataukah tidak. Selain itu *aksidentalialia* adalah unsur pelengkap dalam suatu perjanjian yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak, sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Jadi unsur *aksidentalialia* lebih menyangkut mengenai faktor pelengkap dari unsur *essensialialia* dan *naturalia*, misalnya dalam suatu perjanjian harus ada tempat dimana prestasi dilakukan<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Wibowo T. Turnady, *Bagian-Bagian Perjanjian*, <https://www.jurnalhukum.com/bagian-bagian-perjanjian/>, Agustus 19 2020, 22:44 WIB

### 3. Asas-Asas Dalam Perjanjian

Dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas-asas penting didalamnya, yaitu:

a. Asas Itikad baik atau kepatuhan

Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara berbunyi bahwa “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan itikad baik adalah “kepercayaan, keyakinan yang teguh, maksud, kemauan (yang baik). “

Bahwa persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik maksudnya perjanjian dilaksanakan menurut kepatuhan dan keadilan, pengertian itikad baik dalam pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara bersifat dinamis, dimana dalam melaksanakan perbuatan kejujuran harus berjalan dalam hati sanubari manusia. Antara kedua belah pihak harus saling memperhatikan hal-hal dimana tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan kelalaian pihak lain guna menguntungkan diri sendiri, itikad baik dan kepatuhan dapat pula merubah atau melengkapi perjanjian. Bahwa perjanjian tidak hanya ditentukan para pihak berdasarkan perumusan dalam perjanjian melainkan juga ditentukan oleh itikad baik dan kepatuhan, sehingga itikad baik dan kepatuhan menentukan suatu isi dari perjanjian tersebut.

b. Asas Konsensualisme

Konsensualisme pada dasarnya ialah perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan atau mengikat saat tercapainya

kata kesepakatan para pihak. Dengan kata lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan suatu formalitas. Berlakunya asas konsensualisme menurut hukum perjanjian Indonesia memantapkan adanya asas kebebasan berkontrak. Tanpa adanya kesepakatan dari salah satu pihak yang membuat perjanjian, maka perjanjian yang dibuat tersebut dapat dibatalkan karena seseorang tidak dapat dipaksa untuk memberikan kata sepakat. Dalam KUHPdata terdapat tiga cacat kehendak yaitu, dwang atau paksaan, dwaling atau kesesatan, dan bedrog atau Penipuan.<sup>4</sup>

#### c. Asas Kebebasan Berkontra

Hukum perjanjian di Indonesia menganut sistem terbuka maka hal ini berarti hukum memberikan kebebasan untuk mengadakan perjanjian yang dikehendaki selama tidak bertentangan dengan dengan undang-undang, ketertiban umum dan keasusilaan.<sup>5</sup> Kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang sangat penting dalam suatu asas yang sangat penting dalam suatu perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas, pancaran hak asasi manusia.

Asas kebebasan berkontra mempunyai hubungan yang sangat erat dengan asas konsensualisme yang terdapat dalam pasal 1320 KUHPdata mengandung arti “kemauan” (will) para pihak untuk saling mengikatkan diri. Kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari

---

<sup>4</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm.112.

<sup>5</sup> A. Qirom Syamsudin, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2004, hlm.09.

ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya sehingga sumber dari kebebasan berkontrak adalah kebebasan individu.

c. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda*, asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Para pihak dalam perjanjian memiliki kepastian hukum dan oleh karenanya dilindungi secara hukum.

Dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya bahwa kedua belah pihak wajib mentaati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati sebagaimana mentaati undang-undang. Oleh karena itu, akibat dari asas *pacta sunt servanda* adalah perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan dari pihak lain. Hal ini disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara yaitu suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

d. Asas Keseimbangan

Asas ini berartikan terhadap keadaan yang seimbang, secara umum asas keseimbangan bermakna sebagai keseimbangan posisi para pihak yang membuat perjanjian. Menurut Herlien Budiono “Asas

Keseimbangan adalah suatu asas yang dilandaskan sebagai upaya suatu keadaan yang seimbang untuk meyelaraskan pranata-pranata hukum dan asas-asas pokok hukum perjanjian yang di kenal di dalam KUHPerdara yang berdasarkan pemikiran dan latar belakang individualisme pada satu pihak dan cara pikir bangsa Indonesia pada lain pihak.”<sup>6</sup> Tercapainya Asas keseimbangan mengimplikasikan bahwa upaya pencegahan dirugikanya salah satu pihak diantaranya dalam perjanjian tercapai.

#### **4. Syarat Sahnya Perjanjian**

Terdapat syarat sah dalam perjanjian diatur dalam Pasal 1320

KUHPerdara yang mengemukakan 4 (empat) syarat, yakni:

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak, perjanjian yang sah harus mengandung unsur kesesuaian,kecocokan, atau kesesuaian kehendak dari yang mengadakan perjanjian atau pernyataan kehendak yang disetujui oleh para pihak.
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, subjek hukum dapat melaksanakan perbuatan hukum harus didukung dengan kecakapan, yakni orang dewasa, sehat akal pikiran ( tidak berada dibawah pengampuan), tidak dilarang oleh Undang-undang.

---

<sup>6</sup> Herlien Budiono, *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat,Teori,Dogmatik, Dan Praktik Hukum* , Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm.91.



3. Adanya suatu hal tertentu, suatu hal disini dapat dikatakan sebagai objek dari perjanjian, jadi yang iperjanjikan haruslah suatu hal atau suatu barang yang cukup jelas dan tertentu
4. Adanya sebab yang halal, sebab itu sendiri adalah isi perjanjian atau tujuan dari para pihak yang mengadakan perjanjian, sedangkan halal berarti tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

Apabila syarat subjektif tidak terpenuhi maka salah satu pihak dapat meminta supaya perjanjian itu dibatalkan, namun apabila para pihak tidak keberatan maka perjanjian itu dianggap sah. Maka keempat syarat tersebut haruslah dipenuhi oleh para pihak dan apabila suatu syarat sahnya perjanjian tersebut telah terpenuhi, maka menurut pasal 1338 KUHPerdara bahwa perjanjian tersebut mempunyai kekuatan hukum sama dengan kekuatan suatu Undang-undang. Selain itu pasal 1335 KUH Perdata juga menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat tanpa sebab atau dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang adalah tidak mempunyai kekuatan hukum. Atau ada pula agar suatu kontrak dapat dianggap sah oleh hukum, haruslah memenuhi beberapa persyaratan yuridis tertentu.

## **5. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian**

Setiap isi yang termuat dalam perjanjian memuat hak dan kewajiban para pihak. Dimana masing masing pihak dalam perjanjian memiliki hak dan kewajibanya masing-masing, pihak pertama memuat suatu kewajiban dan pihak kedua memuat suatu hak. Maka dari itu inti sari dalam

perjanjian adalah prestasi itu sendiri. Prestasi itu sendiri diatur dalam Pasal 1234 KUHPerdara mengenai prestasi yang dijanjikan itu adalah :

- a. Untuk memberikan sesuatu ( *to given* )
- b. Untuk berbuat sesuatu ( *to doen* )
- c. Atau untuk tidak berbuat sesuatu ( *of nien to doen* )

Prestasi ini menimbulkan adanya Hak dan Kewajiban para pihak. Dengan demikian, pemenuhan prestasi merupakan kewajiban, prestasi tidak hanya menimbulkan hak kepada satu pihak lalu kepada pihak lain, tetapi prestasi memberikan hak sekaligus kewajiban pada masing-masing pihak.

Pada umumnya prestasi para pihak secara tegas ditentukan dalam perjanjian, sehingga prestasi harus dilakukan oleh para pihak yang telah ditentukan dalam perjanjian atau diharuskan. Jika tidak dilakukannya prestasi tersebut berarti telah terjadi ingkar janji atau disebut wanprestasi.<sup>7</sup>

## **6. Pengetian Wanprestasi**

Dalam perjanjian terdapat hak dan kewajiban yang timbul akibat suatu perjanjian yang mereka buat, di dalam satu perjanjian terdapat kemungkinan salah satu pihak tidak melakukan atau melaksanakan isi perjanjian sesuai dengan sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, atau lebih jelas apa yang merupakan kewajiban menurut perjanjian yang mereka perbuat,

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm.70.

maka dikatakan bahwa pihak tersebut wanprestasi, yang artinya tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur<sup>8</sup>. Akibat yang sangat penting dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa kreditur dapat meminta ganti rugi atas ongkos, rugi dan bunga yang dideritanya

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda (*wanprestatie*) yang artinya tidak dipenuhi prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Dalam ketentuan Pasal 1238 KUHPerdara debitur dianggap lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena di sengaja maupun tidak disengaja. Kata lain wanprestasi juga dapat diartikan suatu perbuatan ingkat janji yang dilakukan oleh salah satu pihak yang tidak melaksanakan isi perjanjian, isi ataupun melaksanakan tetapi terlambat atau melakukan apa yang sesungguhnya tidak boleh dilakukannya. Pengertian

---

<sup>8</sup> Salim Hs, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, Hlm.98.

mengenai wanprestasi belum mendapat keseragaman, masih terdapat bermacam-macam istilah yang dipakai untuk wanprestasi sehingga tidak terdapat kata sepakat untuk menentukan istilah mana yang hendak dipergunakan.

Menurut Ahmadi Miru wanprestasi itu dapat berupa perbuatan, yakni:

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna
3. Terlambat memenuhi prestasi
4. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seseorang debitur dapat berupa 4 (empat) macam :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

## **7. Akibat Hukum Wanprestasi**

Perbuatan wanprestasi memiliki konsekuensi timbulnya hak salah satu pihak yang dirugikan sehingga pihak yang telah melakukan tindakan wanprestasi untuk mengganti sejumlah kerugian, sehingga dalam hukum

diharapkan agar tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan akibat dari perbuatan wanprestasi tersebut.<sup>9</sup>

Terdapat beberapa kemungkinan penuntutan apabila salah satu pihak yaitu pelaku usaha melakukan wanprestasi dalam pasal 1267 KUHPerdara disebutkan bahwa:

- a. Pemenuhan wanprestasi;
- b. Gantian kerugian;
- c. Pemenuhan prestasi ditambah ganti kerugian;
- d. Pembatalan perjanjian;
- e. Pembatalan perjanjian dengan ditambah ganti rugi.

Menurut subekti, yang menjadi persoalan adalah apabila debitur atau pelaku usaha telah menerima teguran untuk melaksanakan perjanjian , tetapi setelah waktu yang pantas diberikan keadaanya untuk memenuhi perikatan tersebut telah lewat, tetapi prestasi belum juga terpenuhi debitur masih bisa melakukan pemenuhan prikatan, apabila pernyataan kesediaan menerima pelaksanaan prjanjian itu tidak ada, para ahli hukum berpendapat bahwa debitur dapat melaksanakan perikatan itu dengan membayar kerugian. Dapat dikatakan telh terjadinya suatu wanprestasi apabila :

- a. waktu pemenuhan prestasi sudah ditentukan oleh waktu tetapi pemenuhanya lewat dengan waktu maka dapat dikatakan wanprestasi (Pasal 1238 KUHPerdara)

---

<sup>9</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.88.

- b. waktu pemenuhan prestasi tidak ditentukan tetapi diperlukan pernyataan lalai atau somasi dari kreditur sehingga baik dengan surat peringatan atau pengajuan gugatan ke pengadilan terhadap debitur.

## 8. Perjanjian Jual-Beli

Menurut R.Subekti dalam bukunya mendefinisikan jual-beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.<sup>10</sup>

Menurut Pasal Jual-beli adalah 1457 KUHPerdara adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Menurut ketentuan Pasal 1334 (1) KUHPerdara Apabila objek perjanjian yang baru akan ada dikemudian hari dapat menjadi objek perjanjian. Begitu pula dalam pembelian <sup>11</sup>apartemen atau satuan rumah susun (sarusun) untuk proses jual-beli dimana dimana belum di bangun atau belum selesainya suatu bangunan dapat dilakukan melalui Perjanjian Pengikatan Jual-Beli (PPJB) yang dimuat dihadapan notaris (Pasal 42 (3) jo Pasal 43 (1) undang-undang No. 20 Tahun 2011 tentang satuan rumah susun)

---

<sup>10</sup> R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm.1.

<sup>11</sup> Djaja S. Meliala, *Penuntun praktis Hukum Perjanjian Khusus Jual-Beli, Sewa-menyewa, Pinjam-Meminjam*, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung, 2012, hlm.3.

Menurut Pasal 1458 KUHPerrdata bahwa perjanjian jual-beli adalah perjanjian konsensualisme, artinya perjanjian jual-beli sudah dinggap terjadi sejak tercapainya kata sepakat para pihak. Adapun pihak menurut pasal 1459 KUHPerrdata, bahwa perjanjian jual-beli bersifat obligator artinya perjanjian ini baru meletakkan hak dan kewajiban kepada para pihak, belum memindahkan hak milik. Hak milik atas barang yang dijual baru berpindah kepada si pembeli setelah dilakukan penyerahan (levering).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa jual-beli adalah suatu perjanjian yang mengikat antara para pihak penjual dan pihak pembeli dengan mana para pihak penjual menyerahkan objek barang sedangkan pihak pembeli membayar harga dari obyek barang yang ditentukan.

## **B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Di dalam pemberian pelayanan serta kegiatan bisnis tak luput di dalamnya terdapat akan perlindungan konsumen karena, konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui upaya promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan pihak konsumen sehingga kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Adanya Perlindungan konsumen yang telah dirancang sedemikian rupa oleh pemerintah mengenai pengaturannya.

Terdapat dua istilah hukum yakni hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yang marak di dengar. Dalam hal ini konsumen sebagai pengguna atau penerima jasa ataupun barang. Hukum perlindungan konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur serta melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam masyarakat.<sup>12</sup> Sehingga dalam hal ini bahwa hukum perlindungan konsumen bersifat untuk melindungi kepentingan konsumen, karena hukum perlindungan konsumen berisikan berisikan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen karena perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>13</sup>

Menurut Az. Nasution bahwa hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk (barang dan atau jasa) antara penyediaan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk ( barang dan atau jasa) konsumen antara penyedia dan

---

<sup>12</sup> Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika kedudukan dan kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm.42

<sup>13</sup> Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan konsumen



penggunaanya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>14</sup> Hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen sedangkan hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa. Dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.”

Hukum perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan bagian khusus dari hukum konsumen. dimana tujuan hukum perlindungan konsumen secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen, Hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu,<sup>15</sup> dimana perlindungan konsumen sebagai upaya perlindungan baik terhadap kemungkinan barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati ataupun melanggar ketentuan undang-undang, ataupun perlindungan terhadap tidak terpenuhinya suatu kewajiban atau perlakuan yang adil. ketentuan-ketentuan hukum perlindungan konsumen terdapat dalam beberapa ketentuan

---

<sup>14</sup> A.z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*, cetakan .II, (Jakarta, Diadit media), 2006, hlm.37

<sup>15</sup> Janus sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 37.

peraturan perundang-undangan dalam hukum perdata, hukum pidana, dan hukum administrasi.

## 2. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Terdapat beberapa asas-asas dalam perlindungan konsumen, yang dimaksud dengan Asas-asas hukum ialah prinsip-prinsip yang dianggap dasar atau fundamen hukum, asas-asas dapat disebut juga pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berpikir tentang hukum. Asas-asas juga merupakan titik tolak juga bagi pembentukan Undang-undang.<sup>16</sup> maka pada hakikatnya segala peraturan perundang-undangan yang ada didasari oleh sejumlah asas serta prinsip-prinsip hukum.

Dalam pasal 2 undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) Nomor 8 tahun 1999 bahwa perlindungan konsumen berasaskan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>17</sup>

- 1) Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan untuk partisipasi seluruh rakyat dapat mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

---

<sup>16</sup> Dr. Theo Huijbers, *FILSAFAT HUKUM*, Kaninus, Yogyakarta, cet ke-12, 2007, hlm. 81

<sup>17</sup> Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, penjelasan pasal

konsumen dalam pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen ,pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kemanan dan keselamatan pada konsumen dalam penggunaan,pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelau usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Terdapat pula tujuan dari adanya prlindungan konsumen dalam undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 3, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkanya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih,menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan tanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan pada 5 (lima) asas serta 6 (enam) tujuan undang-undang perlindungan konsumen dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen dan tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha, melainkan menjadi pemicu bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Upaya dalam melindungi konsumen ini dirasa penting karena prinsip pelaku usaha adalah usaha yang seminimal mungkin dan mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin sehingga hal ini bisa saja berdampak merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu pentingnya asas dan tujuan termuatnya pembentukan Undang-undang bagi Konsumen.

### 3. Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, consumer (inggris) dan consument (Belanda). Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan, pakaian, makanan.dsb), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa (pelanggan,dsb).

Menurut Az. Nasution membagi pengertian konsumen dilihat dari tujuan penggunaan barang dan/atau jasa, yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapat barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan bagi konsumen antara,barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksi (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat<sup>35</sup> dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi

kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Sementara dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Sehingga dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah konsumen akhir yang menggunakan barang dan atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna akhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

#### **4. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Terdapat pengertian mengenai apa itu mengenai hak dan kewajiban, menurut Sudikno Martokusumo bahwa dalam pengertian hukum, hak ialah kepentingan yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.<sup>18</sup> dalam hal ini bahwa konsumen memiliki hak dan kewajibannya yang telah di atur dalam

---

<sup>18</sup> Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, 2003, Liberty, Yogyakarta, hlm.

peraturan perundang-undang diperuntukan untuk mengurangi tindakan curang oleh pelaku usaha itu sendiri.

Setiap individu diberikan hak dan kewajiban masing-masing tidak terkecuali hak dan kewajiban sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Pemahaman tentang hak-hak konsumen sangat penting agar penyedia barang dan/atau jasa tidak berbuat semena-mena, serta orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Karena pada dasarnya telah di atur mengenai hak seseorang, seseorang di dalam kandungan telah mendapatkan hak dan dianggap sebagai subjek hukum dalam Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.” Begitu pula mengenai perlindungan hak-hak konsumen yang telah di atur di indonesia melalui pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan. Dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Setiap hak tak lepas dari kewajiban karena hak dan kewajiban saling bergandengan, selain hak-hak konsumen adapun kewajiban konsumen yang diatur dalam pasal 5 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

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



Jika melihat hak dan kewajiban konsumen, terdapat beberapa tahapan transaksi yang dilakukan oleh konsumen menurut A.Z Nasution, tahapan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu :

#### 1. Tahapan Pratransaksi Konsumen

Antara tahapan satu dengan yang lainnya tidak secara tegas terpisah satu sama lain atau biasa saja terjadi dalam satu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Tahapan Pratransaksi ini konsumen dalam proses pencarian informasi atas suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau leasing. Dalam hal ini konsumen membutuhkan informasi yang akurat perihal karakteristik suatu barang dan atau jasa.

#### 2. Tahap Transaksi Konsumen

Konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian baik jual-beli, sewa ataupun bentuk lainnya. Antara kedua belah pihak dilaksanakan dengan itikad baik. Konsumen dalam hal ini diberi kesempatan untuk menentukan untuk membeli atau memakai suatu barang dan/atau jasa dalam tenggang waktu tertentu ataupun membatalkannya.

#### 3. Tahap Purnatransaksi Konsumen

Tahapan ini dapat dikatakan sebagai tahapan purnajual dimana pada tahap ini berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen, apakah barang dan/atau jasa yang di belinya atau di pakainya sesuai dengan apa yang di

iklankan atau ditawarkan, sesuai dengan jaminan atau layanan purna jualnya sudah memadai atau belum.

#### **5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajibannya. Pengaturan hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dapat bersumber pada peraturan perundang-undangan. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 6 UUPK yakni :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun, kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK, yakni :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. Memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila diperhatikan terlihat bahwa hak dan kewajiban konsumen pelaku usaha bertimbang balik dengan hak dan kewajiban konsumen. berarti hak konsumen adalah kewajiban bagi pelaku usaha begitu pun kewajiban konsumen berarti hak bagi pelaku usaha.

## **6. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha**

Terjadinya Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu

pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain<sup>19</sup>. Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undangundang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.

## **7. Kedudukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai Payung Hukum**

---

<sup>19</sup> Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.269.

Secara normatif Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 merupakan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan demikian pemberlakuan UUPK tidaklah menghapuskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang sebelumnya telah ada yang juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini berdasarkan pada ketentuan peralihan Pasal 64 UUPK yang menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan atau tidak bertentangan dengan ketentuan di dalam UUPK. Sehingga UUPK masih mengakui keberadaan undang-undang lain

Selain itu UUPK juga masih memberikan ruang untuk pengaturan atau peraturan perundang-undangan baru yang bertujuan untuk melindungi konsumen Indonesia. Hal ini sesuai dengan penjelasan umum UUPK yang menyatakan bahwa dikemudian hari, masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. UUPK sebagai *lex specialis*, berarti bahwa ketentuan-ketentuan dalam UUPK dapat diberlakukan menyimpangi ketentuan-ketentuan undang-undang yang mengatur dan melindungi konsumen. Contohnya adalah UUPK sebagai ketentuan *lex specialis* dari kitab Undang-undang Hukum Acara Perdata,

dimana dalam pengajuan gugatan konsumen yang diajukan oleh konsumen diajukan di tempat kedudukan konsumen bukan di tempat kedudukan pelaku usaha (tergugat). Sehingga dalam hal ini UUPK merupakan hukum perlindungan bagi konsumen tanpa mengesampingkan undang-undang lain selama tidak bertentangan dengan ketentuan UUPK.

### **C. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen**

#### **1. Pengertian Sengketa Konsumen**

Pada dasarnya tidak seorangpun menghendaki terjadinya sengketa dengan orang lain apalagi dalam kegiatan bisnis khususnya antara produsen dan konsumen Sengketa juga dapat dimaksudkan sebagai adanya ketidak serasian antara pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar. Sengketa antara produsen dan konsumen bisa saja disebabkan oleh adanya kesalahpahaman, pelanggaran Undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, dan kerugian salah satu pihak. Banyaknya kasus sengketa konsumen di Indonesia yang merupakan pelanggaran terhadap hukum Perlindungan Konsumen, yang pada umumnya sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sehingga mengundang banyak perhatian dan bahkan menimbulkan kontroversi. Banyaknya kasus sengketa konsumen di Indonesia yang merupakan pelanggaran terhadap hukum Perlindungan Konsumen, yang pada umumnya sebagai

pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sehingga mengundang banyak perhatian dan bahkan menimbulkan kontroversi.<sup>20</sup>

Di dalam Undang-undang perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan secara jelas apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen, namun bukan berarti tidak ada penjelasan mengenai sengketa konsumen itu sendiri, adapun pembahasan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen. mengenai sengketa konsumen Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka (8) Kepmen 305 Tahun 2001 disebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Dalam permasalahan mengenai sengketa konsumen adanya upaya pemecahan bagi suatu sengketa konsumen dengan pelaku maka usaha yang dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarelapara pihak yang bersengketa. Sukarela dalam hal ini diartikan sebagai pilihan para pihak berdasarkan pilihanya sendiri ataupun bersama-sama dalam menempuh jalan penyelesaian sengketa di pengadilan ataupun diluar pengadilan.

---

<sup>20</sup> Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Malang, 2016. Hlm. 12.

## **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebelum Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)**

Dalam KUHPerdata dan KUHDagang tidak mengenal istilah konsumen. hal ini dikarenakan pada saat undang-undang ini diterbitkan dan diperkenalkan di Indonesia, tidak dikenal istilah konsumen. semua subjek hukum adalah konsumen subjek hukum pembeli, penyewa, tertanggung atau penumpang terdapat dalam KUHPerdata dan KUHDagang tidak membedakan apakah mereka itu sebagai konsumen akhir atau anantara. Di dalam KUHPerdata menganut asas kebebasan berkontrak, sistemnya terbuka dan merupakan hukum pelengkap, memberikan hak bagi setiap orang untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan. Sistem terbuka ini memungkinkan setiap orang mengadakan perjanjian apa saja, dan hukum perjanjian itu merupakan hukum pelengkap. Kalau diantara keduanya mengadakan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukan ekonominya tingkat pendidikan dan/atau kemampuan daya saingnya mungkin masalahnya menjadi lain dengan keadaan yang sebaliknya yakni para pihak tidak seimbang, maka pihak yang lebih kuat akan dapat memaksakan kehendaknya atas pihak yang lebih lemah.

Kedudukan pelaku usaha dan konsumen yang tidak seimbang sehingga mengakibatkan banyaknya kendala yang dialami dalam hal jual-beli antara penjual dan pembeli. Karena pada dasarnya prinsip dari pelaku usaha itu sendiri ialah mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya,



maka hal ini dapat mengakibatkan kerugian yang di derita oleh konsumen. konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian yang dapat merugikan konsumen. hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajiban konsumen. sehingga timbulnya sengketa konsumen.

Sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, gugatan pelanggaran pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen dapat diajukan oleh konsumen atau ahli warisnya kepada pengadilan negeri berdasarkan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (*Onrechtmatigedaad*). Gugatan ini didasri pada ketentuan dalam KUHPerdara Pasal 1243 tentang ganti kerugian akibat ingkar janji atau wanpresstasi sebagai dasar gugatan, namun dalam hal ini prosedur formal hukum acara perdata menitik beratkan kepada konsumen selaku penggugatan untuk membuktikan, sistem yang memberikan beban kepada konsumen untuk membuktikan aknya, tidaklah mudah karena pada umumnya konsumen memiliki keterbatasan kemampuan dalam membuktikan kesalahan produsen. Hukum acara yang dipergunakan dalam proses perkara perdata tersebut tidak membantu konsumen dalam mencari keadilan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.96.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat hak-haknya yang diabaikan, tidak jarang harus berhadapan dengan gugatan/tuntutan balik pencemaran nama baik dari pelaku usaha, baik menggunakan instrumen hukum perdata maupun hukum pidana. Keinginan untuk mendapat keadilan tidak jarang harus dibayar mahal oleh konsumen dengan berbagai pengorbanan yang dialami. Sehingga dalam hal ini diperlukan landasan hukum yang kuat demi upaya perlindungan konsumen dan pemberdayaan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi dengan modal seminimal mungkin dan keuntungan yang sebesar mungkin.

### **3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)**

Di undangkannya UUPK, maka masyarakat yakni konsumen yang merasa dirugikan dapat terlindungi, dan mempunyai pilihan untuk mengadakan permasalahannya. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat 2 cara penyelesaian sengketa konsumen, yaitu:

#### **a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan**

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri.
- 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitase.

b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan

1. Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata
2. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materil.

Seusai dalam ketentuan pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan: “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Maka dapat disimpulkan bahwa UUPK mengenal 3 saluran penyelesaian sengketa konsumen, yakni:

- a. Penyelesaian damai yang dilakukan oleh para pihak sendiri untuk mencapai kesepakatan;
- b. Penyelesaian melalui lembaga BPSK; dan
- c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Menurut Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

#### **4. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksud dalam UUPK yang di bentuk oleh pemerintah adalah badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman, pemerintah membentuk BPSK guna penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Kewenangan BPSK untuk menyelesaikan suatu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diluar pengadilan, dengan adanya UUPK konsumen dapat menentukan atau mempunyai pilihan untuk mengadukan dan menyelesaikan suatu sengketa konsumen baik ke pengadilan Negeri dengan proses beracara yang lebih lama ataupun dapat mengajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam Pasal 47 UUPK menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen, sehingga konsumen berhak untuk mengajukan gugatan atau upaya penyelesaian sengketa melalui BPSK untuk upaya dalam penyelesaian suatu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan. Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan bersifat final dan mengikat. Peroses penyelesaian sengketa konsumen bukan lah dengan peroses

yang berjenjang melainkan memilih salah satu dari 3 cara penyelesaian suatu sengketa konsumen yang akan di selesaikan. Jika yang dipilih adalah konsiliasi maka para pihak yang bersengketa dengan di dampingi oleh majelasi BPSK yang bertindak pasir sebagai konsiliator, apabila memilih mediasi maka para pihak yang bersengketa dengan di dampingin oleh majelis BPSK berperan secara aktif sebagai mediator, dan apa bila memilih arbitrase maka sepenuhnya dilakukan oleh pemilihan oleh ketua BPSK untuk membentuk Majelis yang dipilih untuk menyelesaikan Sengketa konsumen.

#### **5. Pengertian Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Secara umum putusan adalah pernyataan hakim yang dituangkan dalam bentuk tulisan dan diucapkan oleh hakim dalam sidang terbuka untuk umum sebagai hasil dari pemeriksaan perkara gugatan (kontentius). Dalam penyelesaian suatu sengketa konsumen dilakukan dengan tiga cara yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Berdasarkan Pasal 42 ayat (1) Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001 menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat para pihak sehingga para pihak harus dengan etiked baik menjalankan hal yang sudah disepakati. Agar putusan tersebut dapat menjadi putusan yang bersifat eksekutorial, terhadap putusan tersebut dapat dimintakan eksekusi ke pengadilan negeri. Dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK

menyatakan bahwa yang dimaksud putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.<sup>22</sup>

penyelesaian sengketa di BPSK secara arbitrase para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutus dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi, tindakan eksekusi atau pelaksanaan putusan arbitrase adalah suatu tindakan hukum yang dilakukan secara paksa terhadap pihak yang kalah dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase. Biasanya tindakan eksekusi ini terjadi apabila dalam sengketa pihak Tergugat atau Termohon yang menjadi pihak yang kalah tidak bersedia melaksanakan putusan, sehingga kedudukannya menjadi pihak Tereksekusi. Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap, karena didalam putusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap telah Masalah-Masalah Hukum, terkandung wujud hubungan hukum yang tetap dan pasti diantara pihak-pihak yang berpekara

## **6. Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Pada dasarnya segala penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan atau dilesaikan melalui litigasi ataupun non litigasi salah satunya yakni melalui BPSK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk menyelesaikan suatu sengketa konsumen, bahwa terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang

---

<sup>22</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Pertama Cetakan Pertama, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.260.

final dan mengikat pada hakekatnya tidak dapat diajukan keberatan kecuali dipenuhi syarat-syarat tertentu sebagaimana diatur dalam Perma Nomor 6 Tahun 2006 . Penyelesaian melalui arbitrase di BPSK salah satunya dalam Pasal 2 Perma No 6 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK, sehingga hanya putusan arbitrase yang dapat diajukan keberatan.

Dalam hal ini keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan Hukum konsumen tersebut, dalam diajukannya keberatan atas putusan BPSK, BPSK bukanlah merupakan pihak yang berwenang tetapi keberatan atas putusan BPSK dapat diperiksa dan diputus oleh Majelis Hakim. Pasal 54 ayat (4) menyatakan bahwa putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat tetapi setiap pihak yang merasa keberatan atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dapat mengajukan upaya keberatan sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut dan Pasal 58 ayat (2) terhadap putusan Pengadilan Negeri terhadap putusan atas keberatan para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung jadi sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku memang bahwasanya putusan BPSK dapat diajukan upaya keberatan melalui Pengadilan Negeri dan terhadap putusan pengadilan Negeri tersebut dapat diajukan kasasi kepada Mahkamah Agung dan putusan BPSK.