**BAB II**

**TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN PADA UMUMNYA DAN PERHOTELAN, SERTA POLITIK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

1. **Tinjauan Umum Tentang Perjanjian**
2. Pengertian Perjanjian

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia selalu terlibat dalam pergaulan dengan sesamanya, sehingga terjadi hubungan antar manusia yang disebut juga dengan hubungan antar individu. Hubungan antar individu menimbulkan hubungan yang dapat bersifat hubungan biasa dan hubungan hukum. Suatu hubungan disebut hubungan hukum, apabila hubungan antara dua orang atau dua pihak tersebut diatur oleh hukum, yaitu hubungan antara sesama manusia yang dilindungi oleh hukum atau akibat-akibat yang ditimbulkan oleh pergaulan itu dilindungi oleh hukum.

Bagaimanapun janji merupakan hal yang harus di tepati dan di penuhi dengan maksud akan tercapai kebahagiaan dan keselamatan dalam kehidupan di masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut sewajarmya ditangani sengan sungguh-sungguh oleh pihak-pihak yang mengemban tugas dari masyarakat. Dalam mencapai tujuan tersebut berupa tindakan yang terjelma dalam aturan hukum yang dalam hal ini adalah hukum perjanjian yang merupakan serangkaian kaidah hukum yang mengatur mengenai perjanjian.

Para sarjana hukum pada umumnya berpendapat bahwa definisi perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1313 adalah tidak lengkap, dan pula terlalu luas, tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja.

Definisi itu dikatakan terlalu luas karena dapat mencakup perbuatan di dalam lapangan hukum keluarga, seperti janji kawin yang merupakan perjanjian juga, tetapi sifatnya berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata Buku III, perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata Buku III kriterianya dapat dinilai secara materiil,dengan kata lain dinilai dengan uang.[[1]](#footnote-1)

Istilah “Kontrak” sementara dalam bahasa Inggris yaitu “Contract”, sementara dalam bahasa Belanda disebut dengan “Overeenkomst”, yang diterjemahkan dengan istilah “perjanjian” sebagaimana yang disebutkan di dalam Pasal 1313 KUHPerdata yaitu “Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Istilah kontrak dalam bahasa Indonesia sudah lama ada dan bukan lah merupakan istilah asing, seperti istilah kontrak kerja. Mengikatkan diri maksudnya adalah bahwa para pihak setuju untuk mentaati dan terikat pada perjanjian yang di buat serta melahirkan akibat hukum bagi pihak-pihak dalam perjanjian.[[2]](#footnote-2)

Sehubungan dengan ketentuan definisi perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang kurang memuaskam, Bertitik tolak dari adanya kelemahan-kelemahan itu para sarjana memberikan rumusannya tentang perjanjian seperti R.Wirdjono Prodjodikoro “Perjanjian adalah hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan perjanjian itu”[[3]](#footnote-3)

**R. Subekti** mengemukakan perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”[[4]](#footnote-4)

Menurut **Salim HS**, Perjanjian adalah

hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.[[5]](#footnote-5)

Perjanjian merupakan sumber terpenting dalam suatu perikatan. Menurut Subekti, Perikatan adalah “suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu”.

Perikatan dapat pula lahir dari sumber-sumber lain yang tercakup dengan nama undang-undang. Jadi, ada perikatan yang lahir dari “perjanjian” dan ada perikatan yang lahir dari “undang-undang”. Perikatan yang lahir dari undang­undang dapat dibagi lagi ke dalam perikatan yang lahir karena undang-undang saja (Pasal 1352 KUH Perdata) dan perikatan yang lahir dari undang-undang karena suatu perbuatan orang. Sementara itu, perikatan yang lahir dari undang­undang karena suatu perbuatan orang dapat lagi dibagi kedalam suatu perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperoleh dan yang lahir dari suatu perbuatan yang berlawanan dengan Hukum (Pasal 1353 KUH Perdata).

Rumusan tersebut diatas mengandung kelemahan-kelemahan, seperti contoh, misalnya perkataan satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih. Kata mengikat sifatnya hanya datang dari sepihak saja, tidak daridua pihak sehingga seharusnya di sebut saling mengikat dirinya kemudian perkataan “perbuatan” pada rumusan perjanjian itu terlalu luas (tidak ada batasnya), sehingga meliputi juga tindakan tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa (zaakwarneming) dan tindakan/perbuatan melawan hukum (onrechtmatigedaad) yang tidak mengandung suatu konsensus. Sedangkan yang di maksud dengan perjanjian itu adalah adanya konsensus antar pihak-pihak yang saling mengikat dirinya. Selanjutnya bila diperhatikan lagi rumusan perjanjian tersebut, didalamnya tidak disebutkan tujuan para pihak mengadakan perjanjian, sedangkan pada pelaksanannya terlihat bahwa perjanjian bertujuan untuk melakukan suatu hal.[[6]](#footnote-6)

1. Unsur-Unsur Perjanjian
2. Unsur Esensialia dalam perjanjian

Unsur esensialia dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, yang membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur essensialia ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi atau pengertian suatu perjanjian.

Unsur essesialia adalah unsur yang wajib ada dalam suatu perjanjian, bahwa tanpa keberadaan unsur tersebut, maka perjanjian yang dimaksud untuk dibuat dan diselenggarakan oleh pihak dapat menjadi beda, dan karenanya menjadi tidak sejalan dan sesuai dengan kehendak para pihak. Unsur essensialia seharusnyya menjadi pembeda antara suatu perjanjian dengan perjanjian lainnya. Semua perjanjian yang disebut dengan perjanjian bernama yang diatur dalam KUHPerdata mempunyai unsur essensialia yang berbeda satu dengan yang lainnya, dan karenanya memiliki karakteristik tersendiri, yang berbeda dengan yang lainnya.[[7]](#footnote-7)

Inti dari unsur essensialia ini adalah suatu prestasi yang dibuat oleh kedua belah pihak mempunyai perbedaan dari jenis perjanjian yang lain dan memiliki karakteristik sendiri, seperti dalam membuat definisi, rumusan perjanjian serta pelaksanaan teknis, seperti perjanjian jual beli berbeda dengan perjanjian sewa menyewa.

1. Unsur Naturalia dalam perjanjian

Unsur naturalia adalah unsurr yang pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur essensialia diketahui secara pasti. Contohnya dalam perjanjian yang mengandung unsur essensialia jual beli, pasti akan terdapat unsur naturalia berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual cacat-cacat tersembunyi dari kebendaan yang dijual olehnya.

Pasal 1339 KUHPerdata menyatakan bahwa:

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakann didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaaan, atau Undang-Undang.

Berbeda dengan perjanjian sewa menyewa dengan hak opsi, sebagai suatu bentuk perjanjian, unsur-unsur essensialianya berada diluar perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata, maka perjanjian yang mengatur mengenai sewa guna usaha dengan opsi dapat menyimpangi ketentuan yang mewajibkan pemberi sewa guna usaha dengan opsi dapat menyimpangi ketentuan yang mewajibkan pemberi sewa guna usaha dengan opsi menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi, meskipun dalam perjajanjian sewaguna dengan hak opsi tersebut diatur pula opsi untuk membeli dari pihak penyewa guna usaha dengan hak opsi.[[8]](#footnote-8)

1. Unsur aksidentalia dalam perjanjian

Unsur aksidentalia 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. Dengan demikian pula unsur ini pada hakekatnya bukan merupakan bentuk suatu prestasi yang harus dilaksanakan atau dipenuhi oleh para pihak, seperti dalam perjanjian jual beli yaitu ketentuan mengenai tempat dan saat penyerahan kebendaan yang dijual atau dibeli. Sebagai contoh dalam jual beli dengan angsuran diperjanjikan bahwa apabila pihak kreditur lalai membayar hutangnya dikenakan denda, demikian pula dengan klausul lainnya yang sering ditentukan dalam suatu kontrak yang bukan merupakan unsur essensilia dalam kontrak tersebut.[[9]](#footnote-9)

1. Akibat Perjanjian

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menetukan bahwa setiap pejanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi yang membuatnya. Artinya setiap perjanjian mengikat para pihak, dari perkataan “setiap” dalam Pasal diatas dapat disimpulkan asas kebebasan berkontrak.

Kebebasan berkontrak ini dibatasi oleh hukum yang sifatnya memaksa, sehingga para pihak yang membuat perjanjian harus menaati hukum yang sifatnya memaksa tersebut, seperti Pasal 1320 KUHPerdata.

Ayat (2) Pasal diatas merupakan kelanjutan dari ayat (1), karena jika perjanjian dapat dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tidak mengikat. Ada perjanjian-perjanjian dimana untuk setiap pihak atau salah satu pihak menimbulkan suatu kewajiban yang berkelanjutan. Contohnya sewa menyewa, perjanjian kerja, pemberian kuasa , perseroan. Perjanjian-perjanjian ini dapat diakhiri secara sepihak, mengingat asasnya para pihak harus diberi kemungkinan untuk membebaskan dirinya daripada hubungan semacam itu. Kedua pihak dapat mencegah kemungkinan tersebut dengan membuat persetujuan untuk suatu jangka tertentu, dan selama waktu tersebut perjanjian dapat diakhiri dengan kata sepakat para pihak.[[10]](#footnote-10)

Pasal 1338 KUHPerdata ayat (3) mengatur bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, adapun yang dimaksud dengan itu adalah menjalankan perjanjian menurut kepatutan dan keadilan.

Pasal 1339 KUHPerdata menunjuk terikatnya perjanjian kepada sifat, kebiasaan dan Undang-Undang, sedangkan Pasal 1339 KUHPerdata mengatur mengenai hal-hal yang menurut kebisaan selamanya disetujui untuk secara diam –diam dimasukan kedalam perjanjian.

Kebiasaan yang selamanya diperjanjikan, adalah suatu janji yang selalu harus diadakan pada waktu membuat tperjanjian dari suatu jenis tertentu. Kebiasaaan yang selamanya diperjanjikan dapat dibuat secara tertulis maupun tidak tertulis.[[11]](#footnote-11)

1. Berakhirnya Perjanjian

Dalam Pasal 1381 KUH Perdata menyebutkan tentang cara berakhimya suatu perikatan.Perikatan-perikatan hapus karena:

1. pembayaran
2. karena penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan
3. karena pembaharuan hutang
4. karena perjumpaan hutang atau kompensasi
5. karena percampuran hutang
6. karena pembebasan hutangnya
7. karena musnahnya barang yang terhutang
8. karena kebatalan atau pembatalan
9. karena berlakunya suatu syarat batal, yang diatur dalam bab kesatu buku ini
10. karena lewatnya waktu, hal mana akan diatur dalam suatu bab tersendiri

Dalam buku Mariam Darus, hapusnya perikatan dikarenakan beberapa hal yaitu :[[12]](#footnote-12)

1. Pembayaran Yang dimaksud dengan pembayaran dalam Hukum Perikatan adalah setiap tindakan pemenuhan prestasi. Penyerahan barang oleh penjual, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu adalah merupakan pemenuhan dari prestasi atau tegasnya adalah “pembayaran”.
2. Subrogasi adalah penggantian kedudukan kreditur oleh pihak ketiga. Penggantian itu terjadi dengan pembayaran yang diperjanjikan ataupun karena ditetapkan oleh undang-undang. Misalnya, apabila pihak ketiga melunaskan utang seorang debitur kepada krediturnya yang asli, maka lenyaplah hubungan hukum antara debitur dengan kreditur asli.
3. Tentang penawaran pembayaran tunai, diikuti oleh penyimpanan atau penitipan Dalam hal perikatan dapat hapus dengan penawaran pembayaran yang diikuti penyimpanan atau penitipan ini di mana debitur yang akan membayar hutangnya kepada kreditur, tetapi kreditur menolak pembayaran tersebut dan oleh debitur uang atau barang yang akan dibayarkan kepada kreditur di titipkan ke pengadilan guna dibayarkan kepada kreditur.
4. Pembaharuan Hutang Pembaharuan hutang adalah suatu perjanjian dengan mana perikatan yang sudah ada dihapuskan dan sekaligus diadakan suatu perikatan baru.
5. Musnahnya Barang yang Terhutang Musnahnya barang yang terhutang ini adalah suatu barang tertentu yang menjadi obyek perikatan dihapus dan dilarang oleh Pemerintah yang tidak boleh diperdagangkan lagi. Dalam Pasal 1553 KUH Perdata disebutkan bahwa jika selama waktu sewa, barang yang disewakan sama sekali musnah karena suatu kejadian yang tidak disengaja, maka persetujuan sewa gugur demi hukum.
6. Pengoperan Hutang dan Pengoperan Kontrak

Dalam praktek selalu terjadi bahwa suatu kontrak dialihkan kepada pihak lain. Hal ini terjadi misalnya pemilik suatu perusahaan memindahkan perusahaannya kepada pihak lain dengan janji bahwa pemilik baru tersebut akan mengambil alih juga segala hak-hak dan kewajiban yang melekat pada perusahaan tersebut.

1. Kompensasi atau Perjumpaan Hutang

Kompensasi itu terjadi apabila 2 (dua) orang saling berhutang l (satu) dengan yang lain, sehingga hutang-hutang tersebut dihapuskan karena oleh Undang­undang telah ditentukan bahwa terjadi suatu perhitungan antara mereka. Misalnya, si A berhutang sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) kepada si B dan si B mempunyai hutang sebesar Rp.5.000,- (lima ribu rupiah) kepada si A, sehingga terjadi kompensasi antara mereka yang menyebabkan si A hanya berhutang Rp.5.000,- (lima ribu rupiah) kepada si B.

1. Percampuran Hutang

Dalam hal pencampuran hutang ini biasanya dalam hal pewarisan, dimana debitur menjadi ahli waris si kreditur. Apabila kreditur meninggaldunia, maka hutang-hutang debitur dibayarkan oleh ahli warisnya dan menjadi lunas.

1. Pembebasan Hutang

Pembebasan Hutang adalah pernyataan kehendak dari kreditur untuk membebaskan debitur dari perikatan dan pernyataan kehendak tersebut diterima oleh debitur.

1. Kebatalan dan Pembatalan Perikatan

Alasan-alasan yang dapat menimbulkan kebatalan suatu perikatan adalah kalau perikatan tersebut cacat pada syarat-syarat yang objektif saja. Cacat tersebut adalah objek yang melanggar undang-undang dan ketertiban umum.

Di samping hapusnya perjanjian berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas dan Pasal 1381 KUH Perdata, masih ada sebab lain berakhirnya perjanjian, yaitu :

1. Jangka waktu yang ditentukan dalam perjanjian tersebut telah berakhir;
2. Adanya persetujuan dari para pihak untuk mengakhiri perjanjian tersebut;
3. Ditentukan oleh Undang-undang misalnya perjanjian akan berakhir dengan meninggalnya salah satu pihak peserta perjanjian tersebut;
4. Adanya putusan hakim dan;
5. Tujuan yang dimaksud dalam perjanjian telah tercapai.

1. **Tinjauan Umum Tentang Perhotelan**
2. Perhotelan di Indonesia

Pada dasarnya keberadaan fungsi hotel adalah sarana penunjang kegiatan bepergian yang berjarak jauh dari tempat tinggal sehingga dibutuhkan sarana akomodasi untuk tempat beristirahat berupa kamar tidur.

Asal muladunia pariwisata di Indonesia mulai dikenal saat penjajahan di zaman Belanda, saai itu dibangun beberapa tempat penginapan sepertti Slier Hotel (Solo), Palace Hotel (Malang),dan Grand Hotel (Yogyakarta). Industri pariwisata Indonesiamulai menanjak saat kepariwisataan di Bali. Tahun 1963 mulai dibangun Hotel Bali Beach yang di resmikann di Pelabuhan Udara Ngurah Rai. Sejarah ini terkait dengan dimulainya aktivitas manusia untuk bepergian ke tempat yang jauh dari tempat tinggalnya. Para pelancong membutuhkan istirahat maka munculah tempat penginapan yang sering di sebut dengan hotel.[[13]](#footnote-13)

Dalam mengembangkan industri pariwisata, hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan , hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalahbangunan berkamar banyak yang di sewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan.[[14]](#footnote-14)

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediaksn jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang di tetapkan pemerintah.[[15]](#footnote-15)

Ada pun pengertian hotel dari pendapat lain adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayananan kepada para tamu yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minuman serta rekreasi.[[16]](#footnote-16)

Pengertian hotel berdasarkan SK. Mentri Perhubungan No.PM.10/Pw.301/phb.77 yaitu : Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, di sediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.[[17]](#footnote-17)

1. Jenis Jenis Perhotelan

Seiring berkembangnya industri pariwisata di Indonesi maka sangatlah pesat pembangunan hotel,maka berdasarkan tolak ukur daerah wisata ada banyak jenis hotel, jenis hotel itu terbagi lagi menjadi beberapa jenis berdasarkan lokasi,komponen harga kamar, tarif hotel,jenis dan tipe tamu,untuk lebih jelasnya maka jenis-jenis hotel sebagai berikut:

* 1. Lokasi Hotel
     1. *Resort Hotel* yaitu hotel yang menawarkan pemandangan sepeti taman, sungai, dan keindahan alam.
     2. *Mountain Hotel* yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan
     3. *City Hotel* yaitu hotel yang berlokasi di daerah perkotaan
     4. *Highway Hotel* yaitu hotel yang umumnya berlokasi sekitar bandara
     5. *Beach Hotel* yaitu hotel yang berlokasi di dekat dengan pantai
  2. Unsur dan Komponen Harga Kamar
     1. European Plan yaitu harga kamar hanya termasuk kamar, serta konsumsi makan dan minuman tidak termasuk di dalamnya.
     2. American Plan yaitu harga kamar sudah termaduk dengan makanan dan minuman

.

* 1. Tarif Hotel
     1. *Economy hotel* tarif yang paling murah dan terjangkau
     2. *First Class Hotel* adalah hotel dengan tarif sedang
     3. *Deluxe Hotel Hotel* dengan kualitas kamar terbaik degan tarif yang cukup tinggi.
  2. Jenis dan Tipe Tamu
     1. *Family Hotel* yaitu hotel yang sebagian besar tamu yang menginap adalah tamu keluarga.
     2. *Tourist Hotel* yaitu hotel yang tamunya sebagian berasal dari parawisatawan yang bertujuan untuk berlibur.
     3. *Transit hotel* yaitu hotel yang kebanyakan tamu nya menginap untuk istirahat karena sedang melakukan perjalanan.
  3. Design dan Struktur Hotel
     1. *Conventional Hotel*, hotel bertingkat yang bentuknya menjulang tinggike langit.
     2. *Bungalows Hotel* yaitu hotel yang konsepnya seperti rumah,terdapat beberapa kamar.
     3. Motel yaitu hotel yang memiliki tempat atau garasi untuk kendaraan di tiap tiap kamarnya.[[18]](#footnote-18)

1. **Tinjauan Umum Tentang Politik Hukum Perlindungan Konsumen**
2. Pengertian Politik Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan keistilahan, Politik Hukum Antara lain diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang pemerintah, organisasi dan sebagaiya), pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran garis haluan.[[19]](#footnote-19)

Barda Nawawi Arief dalam beberapa bukunya juga menggunakan istilah Politik Hukum dalam membahas Politik Hukum Pidana, dan Politik Hukum Pengembangan peradilan dan sebagainya. Politik Hukum dalam hal ini diartikan sebagai *policy* (Inggris) atau *politiek* (Belanda), juga dapat diartikan sebagai upaya rasional untuk mencapai tujuan tertentu.[[20]](#footnote-20)

Sementara menurut Thomas R Dye, politik disebut dengan “*public policy, is concerned with that governments do, why they do it and what difference it makes”.* (kebijakan pemerintah diperhatikan dengan apa yang pemerintah perbuat)*.[[21]](#footnote-21)* Pemerintah mempunyai berbagai inisiatif penentuan langkah yang dengan singkat dirumuskan oleh Dye “*public policy is whatever governments choose to do or not to do”*.( kebijakan pemerintah adalah pilihan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.) Dalam merumuskan tujuan politik, pemerintah lazimnya menetapkan tujuan yang hendak dicapai, sebagaimana yang dinyatakan Friedrich ”*it is essential for the policy concept that there be a good goal ,objective or purpose”[[22]](#footnote-22)*( hal yang penting untuk konsep kebijakan adalah tujuan yang baik, objektif dan jelas)

Menurut Satjipto Rahardjo, terdapat beberapa pernyataan yang mendasar dari studi politik hukum, yakni sebagai berikut :

1. Tujuan apa yang hendak dicapai dengan sistem hukum yang ada
2. Cara-cara apa dan yang mana, yang dirasa paling baik untuk bisa dipakai mencapai tujuan tersebut
3. Kapan waktu hukum itu dirubah dan melalui cara dan bagaimana hukum itu seharusnya dirubah
4. Dapatkah merumuskan suatu pola yang baku dan mapan, yang bisa membantu kita memutuskan proses pemilihan tujuan serta cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut secara baik.

Pendefinisan politik hukum dari Satjipto Rahardjo di atas, nampaknya beliau memilih definisi politik hukum sebagai bidang dalam masyarakat yang berhubungan dengan tujuan masyarakat tersebut. Struktur politik menaruh perhatian pada pengorganisasian kegiatan kolektif untuk mencapai tujuan-tujuan yang secara kolektif menonjol.[[23]](#footnote-23) Dari pemilihan tujuan atau didahului oleh proses pemilihan tujuan dari berbagai sudut yang mungkin tercapai, maka polotik juga dapat dikatakan sebagai aktivitas memilih tujuan sosial tertentu. Untuk mencapai tujuan dari politik hukum yang didefinisikan oleh Satjipto Rahardjo tersebut, sebaiknya akan lebih lengkap jika melihat juga definisi politik hukum dari Padma Wahyono yang memberikan definisi politik hukum ini sebagai kebijakan dasar yang menetuka arah,bentuk maupun isi dari hukum yang akan dibentuk.[[24]](#footnote-24)

Hubungan antara politik dengan hukum merupakan alat politik untuk mencapai tujuan dari negara dalam mewujudkan kebijakannya.Dalam hal ini Sherwood menyatakan bahwa politik harus memperhatikan kepentingan yang harus di lindungi oleh hukum, serta evektif atau tidakadah hukum itudalam menyelenggarakan tujuan-tujuannya. Adagium mengenai politik dan hukum ini dikemukakan oleh Mochtar Kusmaatmadja “hukum tanpa kekuasaan adalah angan angan,kekuasaan tanpa hukum adalah kelaliman”,[[25]](#footnote-25) dari adagium tersebut dapat menggambarkan bahwa hukum dan politik sangatlah berkaitan erat.

Berdasarkan uraian diatas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Politik Hukum Perlindungan Konsumen Adalah suatu ilmu sekaligus seni yang pada akhirnya yang pada akhirnya memiliki tujuan praktis untuk memungkinkan peraturan hukum positif dirumuskan secara lebih baik dan untuk memberi pedoman tdak hanya kepada pembuat Undang-Undang, tetapi juga kepada pengadilan yang menetapkan Undang-Undang dan juga kepada para penyelenggara atas pelaksanaan putusan pengadilan di bidang perlindungan konsumen.[[26]](#footnote-26)

Mengacu kepada pendapat Soediman Kartohadiprodjo tentang politik hukum, maka pengertian politik hukum perlindungan konsumen adalah politik hukum(*legal policy)* dalam arti kebijakan negara (public policy) di bidang hukum, yang harus dipahami sebagai bagian kebijakan sosial yaitu usaha setiap masyarakat/pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya di bidang perlindungan konsumen yaitu mengenai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hal ini mengandung dua dimensi terkait satu sama lain, yaitu kebijakan kesejahteraan sosial *(social welfare poliicy*) dan kebijakan perlindungan sosial (*social defence policy). [[27]](#footnote-27)*

1. Definisi Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tercantum diatas cukup memadai, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan kesewanang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan hukum.

Dalam hal Undang-undang ini disebut sebagai Undang-undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, terutama karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

1. Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istiah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang”konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya Undang-Undang Perlundungan Konsumen.

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yaitu “Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya orang lain yang untuk tidak diperdagangkan kembali”.[[28]](#footnote-28)

Pengertian konsumen dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan konsumen (selanjutnya disebut Rancangan Akademik) yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Peneltian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan Departemen Perdagangan Republik Imdonesia, Konsumen adalah “setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untu dipakai dan tidak untukdiperdagangkan”.[[29]](#footnote-29)

Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah dengan lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang didalamnya dikemukakan pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 3 yaitu:

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

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas dari pada pengertian konsumen pada kedua Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan sebelumnya, karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan mahluk hidup lain. Pengertian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terseebut memberi maksud memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.

1. Kewajiban Konsumen

Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 5, kewajiban konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/*atau* jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
5. Hak Konsumen

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Menurut Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan,keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar,jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk untuk mendapatkan advokasi,perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan / atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
10. Pelaku Usaha
    1. Pengertian Pelaku Usaha

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut:

pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau Badanusaha, baik yang berbentuk Badanhukum maupun bukan Badanhukum yangdidirikan 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.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, laveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat di kualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finishing product)* ; penghasil bahan baku ; pembuat suku cadang ;setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*suplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan. [[30]](#footnote-30)

* 1. Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen:

Kewajiban pelaku usaha adalah :.

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan 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 standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/jasa jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/jasa penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian
   1. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak Pelaku Usaha adalah:

* 1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar 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 hukum sengketa konsumen.
  4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan.
  5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
  6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan. Beranjak dari ketentuan tersebut maka penyelenggara jasa perhotelan sebagai pelakuusaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian terhadap konsumen yang mengadakan perjanjian penyelenggaraan jasa terhadapnya. Kemungkinan pelaku usaha dibebaskan apabila ada hal-hal yang membebaskan dari pertanggungjawaban tersebut. Akan tetapi Undang-undang Perlindungan Konsumen menganut pembuktian terbalik karena disebutkan “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan arau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” Pasal 22 yaitu “ Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud pasal 19 ayat (4), pasal 20 dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemunginan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”, dan Pasal 23 yang isinya “Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dapat digugat melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke Badan peradilan di tempat kedudukan konsumen” yang semuanya merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”[[31]](#footnote-31).

Tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab tersebut adalah “minimal” artinya pelaku usaha tidak sekedar yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen saja tetapi dapat meliputi kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilakukan sebagaimana mestinya sebagai pelaku usaha, dapat berdasarkan Undang-Undang lain, ketentuan-ketentuan yang pada akhirnya. Tanggung jawab ini akan berdampak positif kepada konsumen.[[32]](#footnote-32)

Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya)”.[[33]](#footnote-33)

Menurut **Abdulkadir Muhammad** yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah:

Apabila pelaku usaha tidak menyelenggarakan kegiatan usahanya sebagaimana mestinya, pelaku usaha harus bertanggungjawab, artinya memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan kegiatan usaha baik karena kesengajaan ataupun karena kelalaian pelaku usaha sendiri. Timbulnya konsep tanggungjawab karena pelaku usaha memenuhi kewajiban tidak sebagaimana mestinya, atau tidak baik, atau tidak jujur, atau tidak dipenuhi sama sekali.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata , pihak-pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggungjawab pihak-pihak .Apabila perjanjian dibuat secara tertulis, biasanya pembatasan itu dituliskan secara tegas dalam syarat-syarat atau klausula perjanjian. Tetapi apabila klausula dibuat secara tidak tertulis (lisan), maka kebiasaan yang berintikan kelayakan atau keadilan memegang peranan penting, disamping ketentuan Undang-Undang. Bagaimanapun pihak-pihak dilarang menghapuskan sama sekali tanggung jawab.[[34]](#footnote-34)

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hokum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum, harus terpenuhinya 4 unsur pokok, yaitu:

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kesalahan
3. Adanya kerugian
4. Adanya hubungan causalitas.
5. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.

1. Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab

Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab inimerupakan kebalikan dari prinsip praduga selalu bertangggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas.

1. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak ini sering diidentifikasikan dengan prinsip tanggung jawab absolut, namun ada pihak ynag membedakan keduanya tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya, sedangkan tanggung jawab mutlak menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualiannya yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab

1. Prinsip tanggung jawab pembatasan

Prinsip tanggung jawab pembatasan ini sangat disukai oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.[[35]](#footnote-35)

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.[[36]](#footnote-36)

Ketentuan Pasal 19 dikaitkan dengan Pasal 23 yang menyatakan:

Pelaku usaha yang menolak dan/atau memberikan 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 Penyelsaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke Badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada 2 kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melawan hukum.[[37]](#footnote-37)

1. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen

Dalam hal terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain maka secara garis besar pihak pihak yang terlibat ada dikelompokan kedalam dua kelompok, yaitu:

Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini belaku sebagai:

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (*i*nvestor).
2. Penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen)
3. Penyalur barang atau jasa

Sedang dalam kelompok kedua terdapat:

1. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain, atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial)
2. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya (untuk tujuan nonkomersial).[[38]](#footnote-38)

Dalam literatur ekonomi kelompok pertama disebut pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen umumnya disebut produsen, sedang kelompok kedua biasa disebut dengan konsumen. Walaupun demikian apabila dicermati maka kedua sub (1) pada dasarnya adalah pengusahajuga karena barang/jasa yang mereka peroleh ditujukan untuk membuat barang dan jasa lain dan/atau untuk diperdagangkan. Kecuali barang yang dimaksud adalah barang yang dipergunakan sebagai alat produksi bukan sebagai bahan baku.

1. Hubungan Langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian.

Tanpa mengabaikan jenis-jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjanjian jual-beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Salah satu bentuk perjanjian tertulis yang banyak dikenal adalah perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang banyak dipergunakan jika salah satu pihak sering berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.

Perjanjian baku yang banyak ditemukan dalam praktik pada dasarnya dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yaitu bahwa semua perjanjian dibuat secara sah, berlaku bagi Undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sedangkan pengertian sah adalah telah memenuhi syarat sah perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUH Per.

Namun demikian, dipenuhinya syarat sah perjanjian belum menjamin sempurnnya perjanjian yang dimaksud, karena masih ada ketentuan lain yang harus diperhatikannuntuk menentukan apakah perjanjin tersebut sah tanpa ada alasan pembatalan, sehingga perjanjian tersebut mengikat sebagaimana mengikatnya Undang-undang. Ketentuan yang dimaksud adalah kesempurnaan kata sepakat, karena apabila kata sepakat diberikan dengan adanya paksaan, kekhilafan atau penipuan maka perjanjian tersebut tidak sempurna sehingga masih ada kemungkinan dibatalkan.[[39]](#footnote-39) Perjanjian demikian biasa disebut perjanjian yang mengandung cacat kehendak, yang dalam perkembangannya di sebut penyalah guanaan keadaan.

1. Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah Hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara konsumen dan produsen.

Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan (merupakan sumber) perikatan akan tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjiandan Undang-undang. Sumber perikatan yang berupa Undang-undang ini masih dapat dibagi lagi dalam Undang-undang saja dan Undang-Undang, yaitu yang sesuai hukum dan yang melanggar hukum.

Berdasarkan pembagian sumber perikatan diatas, maka sumber perikatan yang terakhir, yaitu Undang-undang karena perbuatan manusia yang melanggar hukum merupakan hal yang penting dalam kaitan dengan perlindungan konsumen.

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu “Tiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Berdasarkan ketentuan diatas, maka bagi konsumen yang dirugikan karena mengkonsumsi suatu produk tertentu, tidak perlu harus terikat perjanjian untuk dapat menuntut ganti kerugian, akan tetapi dapat menuntut dengan alasan bahwa produsen telah melakukan perbuatan melanggar hukum, dan dasar tanggung gugat produsen adalah tanggung gugat yang didasarkan pada kesalahan produsen.

1. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Klausula eksonerasi merupakan bagian dari klausula baku yang terdapat dalam perjanjian standar. Hubungan hukum dan setiap transaksi antara pelaku usaha dan konsumen seringkali diwujudkan melalui suatu perjanjian standar, yaitu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha atau produsen. Karena pembuatannya sepihak maka klausulanya pun ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha dan klausula inilah yang biasa disebut dengan klasula baku. Klausula baku tersebut mencakup pengaturan yang sangat luas dari pengertian, hak dan kewajiban para pihak, sampai kepada pengakhiran kontrak dan ganti rugi bahkan seringkali isinya berupa klausula eksonerasi.

Perjanjian yang mencantumkan klausula baku sebenarnya telah dikenal sejak zaman Yunani Kuno. Plato misalnya, pernah memaparkan praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh si penjual, tanpa memperhatikan perbedaan mutu makanan tersebut. Dalam perkembangannya, tentu saja penentuan secara sepihak oleh produsen/penjual, tidak lagi sekadar masalah harga, tetapi mencakup berbagai macam pengaturan lain dalam perjanjian yang sifatnya sangat kompleks dan karena pembuatannya yang sepihak seringkali cenderung merugikan konsumen.[[40]](#footnote-40)

Tentu saja fenomena demikian tidak selamanya berkonotasi negatif. Tujuan dibuatnya perjanjian standar adakalanya ditujukan untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu, untuk tujuan kepraktisan dalam pembuatan perjanjian antara konsumen dan produsen seringkali perjanjian tersebut dituangkan dalam bentuk formulir.[[41]](#footnote-41)

Perjanjian yang mencantumkan klausula baku atau biasa disebut dengan perjanjian standar dapat diartikan sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausa-klausanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Perlu ditekankan di sini bahwa yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya.

Bentuk perjanjian standar dengan klausula baku ini umumnya terdiri dari:

1. perjanjian yang dituangkan dalam bentuk dokumen perjanjian; dan
2. dalam bentuk persyaratan-persyaratan.

Perjanjian standar dalam bentuk persyaratan-persyaratan dapat berupa ketentuan yang tercantum dalam kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, brosur, papan pengumuman, atau secarik kertas terentu yang disertakan dalam kemasan atau wadah produk terkait. Misalnya, ketentuan-ketentuan berupa tulisan yang menyatakan "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan" (biasanya di kuitansi atau bon pembelian), "ganti rugi maksimum 10 kali ongkos pengiriman" (pada bon perusahaan pengiriman barang), "barang yang di mobilyang diparkir dan atau mobil hilang diluar tanggung jawab kami" (biasanya dicantumkan pada karcis parkir), dan sebagainya.[[42]](#footnote-42)

Dalam bentuk dokumen perjanjian, perjanjian standar merupakan perjanjian yang konsep atau draftnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh penjual atau produsen. Di samping memuat aturan yang umumnya biasa tercantum dalam suatu perjanjian, dokumen perjanjian ini memuat pula hal-hal yang sifatnya khusus berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian sampai kepada berakhirnya perjanjian tersebut. Dokumen perjanjian tersebut dapat berupa formulir yang disertai dengan ketentuan-ketentuan atau klausul-klausul perjanjian yang sedemikian rupa disusun oleh pihak produsen tanpa campur tangan pihak konsumen. Klausul tersebut biasanya menyangkut hal-hal hak dan kewajiban para pihak, ganti-rugi, jaminan, sanksi, pengakhiran kontrak dan lain sebagainya yang oleh produsen dianggap perlu untuk dicantumkan.

Perjanjian standar hanya akan berlaku apabila konsumen bersedia menyetujui setiap klausula baku yang ditentukan oleh produsen. Pilihan untuk setuju atau tidaknya ada sepenuhnya dipihak konsumen dan tentu saja produsen tidak berhak untuk memaksa. Jadi perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan, yaitu menyetujui atau menolaknya. Perjanjian ini biasa disebut dengan *take it or leave it contract*.

Berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak, perjanjian standar tidak melanggar asas ini karena bagaimanapun juga pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (*take it)* atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (*leave it*). Namun demikian, dimungkinkan terdapat unsur keterpaksaan dalam hal konsumen sangat membutukan produk atau jasa yang dijual oleh produsen, namun konsumen tidak memiliki *bargaining power* untuk mengatur isi perjanjian. Keadaan ini menyebabkan konsumen tetap menyepakati perjanjian standar tersebut walaupun isi perjanjian tidak sepenuhnya sesuai dengan kehendak konsumen. Pendapat seperti ini berpegang pada ketidakseimbangan posisi tawar menawar antara produsen dan konsumen. Sehubungan dengan apakah ada kebebasan berkontrak dalam perjanjian standar ini, ada beberapa pendapat yang mempertegas kontroversi didalamnya.

*Sluitjer* menyatakan perjanjian standar bukan perjanjian. Alasannya, kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian. Pitlo mengatakannya sebagai perjanjian paksa (*dwang contact*), walaupun secara teoritis yuridis, perjanjian ini tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan ditolak oleh beberapa ahli hukum. Namun beberapa kenyataanya, kebutuhan masyarakat berjalan dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum. Pendapat *Pitlo* ini sejalan dengan pendapat *hondius*, yang dalam disertasinyamenyatakan bahwa perjanjian standar ini mengikat berdasarkan kebiasaan *(gebruik)* yang berlaku dilingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan. Kemudian Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat, bahwa perjanjian standar dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van en vertrouwen*) yang membangkitkan keyakinan, para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu. Jika debitur menerima dokumen peranjian itu, berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut. Akhirnya, dapat disebutkan pendapat yang lebih tegas dari Asser Rutten, yang mengatakan perjanjian standar itu mengikat karena setiap orang yang menandatangani suatu perjanjian harus mengetahui dan menyetujui sepenuhnya isi kontrak tersebut.[[43]](#footnote-43)

Dengan melihat kenyataan bahwa kedudukan konsumen pada prakteknya jauh di bawah pelaku usaha, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen merasakan perlu pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan dalamPasal 1 butir 10 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.

Dalam Pasal 18 ayat (1) pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.

Selanjutnya pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Sebagai konsekuensi atas pelanggaran menyatakan batal demi hukum setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) maupun perjanjian baku atau klausula baku yang memiliki format sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (2).

Atas kebatalan demi hukum dari klausula baku sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (3), Pasal 18 aayt (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Jadi apabila kasus mengenai klausula baku dimajukan ke sidang pengadilan, pada sidang pertama hakim harus menyatakan bahwa perjanjian atau klausula itu batal demi hukum.[[44]](#footnote-44)

1. **Penyelesaian Sengketa Konsumen**
2. Pengertian Sengketa Konsumen

Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya. Pelaku usaha selalu dengan alasan bahwa kesalahan ada pada konsumen yang kurang teliti, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.[[45]](#footnote-45) Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata Negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “ sengketa transaksi konsumen “ karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Romy Hanitijo memberikan pengertian sengketa sebagai 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.[[46]](#footnote-46) Joni Emerzon memberikan pengertian konflik/perselisihan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedangmengadakan hubungan atau kerjasama.[[47]](#footnote-47)

Pasal 1 angka 8 Surat Keputusan Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 memberikan definisi sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

1. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sesuai Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (2) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi,maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghedaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu.

Sengketa konsumen tersebut dapat diselesaikan melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4) dapat digugat melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke Badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen juga diatur dalam Pasal 45 menyatakan:

1. 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
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
4. Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dengan mendasarkan kepada kedua Pasal tersebut di atas, yaitu, Pasal 23 dan Pasal 45, maka cara penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melalui pengadilan. Artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai Pasal 47 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. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai Pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45.

Mengenai siapa yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha diatur dalam Pasal 46. Sesuai ketentuan Pasal 46 ayat (1) gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu, berbentuk Badanhukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tugas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. 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.

Gugatan yang diajukan sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah, diajukan kepada peradilan umum. Artinya, gugatan ini tidak boleh diajukan kepada Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan seorang konsumen atau ahli warisnya diajukan kepada Bada Penyelesaian Sengketa Konsumen dan/atau peradilan umum. Gugatan sekelompok konsumen diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Gugatan perwakilan kelompok atau class action adalah suatu tata carapengajuan gugatan, dalam mana satu atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang melalui kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.[[48]](#footnote-48) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat melakukan legal standing, yaitu sebagai hak gugat dari seseorang, sekelompok orang atau organisasi.[[49]](#footnote-49)

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen

a. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen adalah Badanyang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Secara khusus, fungsi Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen adalah sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dan lembaga ini dibentuk di kabupaten/kota. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrasi atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klasula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran kententuan dalam undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemerikasaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang sebagaimana dimaksud para huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pmeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) anggotanya terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh Menteri. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001. Adapun mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001. Untuk pertama kali pembentukan Badan penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada pemerintah kota Makassar, kota Palembang, kota Surabaya, kota Bandung, kota Semarang, kota Yogyakarta dan kota Medan.

b. Bentuk – bentuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen

Sesuai ketentuan Pasal 52 huruf a Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melaluimediasi atau arbitrasi atau konsiliasi. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2002.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen melalui cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrasi dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrasi dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.[[50]](#footnote-50)

Majelis dibentuk oleh Ketua Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen, yang jumlah anggotanya ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) yang memenuhi semua unsur, yang unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen, serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa konsumen wajib dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua pulah satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh sekretariat Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen. Terhadap putusan majelis, para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalamwaktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima olehpara pihak yang bersengketa.

Keberatan terhadap putusan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen , tata cara pengajuannya diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen. Keberatan tersebut hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrasi yang dikeluarkan oleh Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen. Keberatan ini dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen. Keberatan terhadap putusan arbitrasi Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen sesuai Pasal 6 ayat (3) Perma Nomor 01 Tahun 2006 dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

1. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu dan dinyatakan palsu;
2. Setelah putusan arbitrase Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen diambil, ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan, atau;
3. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Dalam hal keberatan diajukan atas dasar syarat tersebut di atas, majelis hakim dapat mengeluarkan pembatalan putusan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar syarat tersebut, majelis hakim dapatmengadili sendiri konsumen yang bersangkutan. Dalam mengadili sendiri, majelis hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Majelis hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak sidang pertama dilakukan.

c. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen

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

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
3. Barang atau jasa yang diadukan;
4. Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);
5. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;
6. Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh;
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

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

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

1. Memangggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundan-undangan dibidang perlindungan konsumen;

Tata cara penyelesaia sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

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

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

1. Majelis menyerhkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

Arbitrasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrasi, para pihak memilih arbitrator dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pada hari persindangan 1 (pertama), ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usah. Ketua majelis memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang persengketakan.

Pada hari persindangan 1 (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen, maka dalam persindangan, pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yag bersengketa, majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam hal pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Bilamana pada persidangan ke 2 (dua), konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebalikmya bila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditanda- tangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrasi dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda-tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Putusan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen dapat berupa:

1. Perdamaian;
2. Gugatan ditolak dan
3. Gugatan dikabulkan.

Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

1. Ganti rugi;
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat mengajukankeberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibacakan. Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Di sisi lain, pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tetapi tidak mengajukan keberatan, setelah batas waktu 7 (tujuh) hari dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap perbuatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dimintakan penetapan eksekusi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukum.[[51]](#footnote-51) Penetapan eksekusi diatur juga dalam Pasal 7 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Konsumen mengajukan permohonan eksekusi atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diajukan keberatan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen yang bersangkutan atau dalam wilayah hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mengeluarkan putusan. Permohonan eksekusi atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh pengadilan negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan.

Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

1. 56. Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan,* PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm.65. [↑](#footnote-ref-1)
2. 57. A. Ichsan, *Hukum Perdata IB,* PT Pembibing Masa, Jakarta, 1971, hlm.7. [↑](#footnote-ref-2)
3. R Wijono Prodjodikoro,*Azaz-Azaz Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Jakarta, Tahun 1981, hlm.9. [↑](#footnote-ref-3)
4. Subekti, *Pokok-PokokHukumPerdata*, Intermasa, Jakarta, 1992, hlm127. [↑](#footnote-ref-4)
5. Salim MS, *Hukum Kontrak, Teori & Tekriik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008. Hlm 27. [↑](#footnote-ref-5)
6. Subekti, *HukumPerjanjian*,Intermasa, Jakarta, 2001, hlm..50. [↑](#footnote-ref-6)
7. Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian,* Raja Grafindo, Jakarta, 2003, Hlm.81. [↑](#footnote-ref-7)
8. *Ibid*, hlm.82. [↑](#footnote-ref-8)
9. Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja (II), *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm 84. [↑](#footnote-ref-9)
10. R setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan,* Putra Abardin*,*Putra Abardin, Bandung, 1999, hlm. 64. [↑](#footnote-ref-10)
11. *Ibid*, Hlm.65. [↑](#footnote-ref-11)
12. Mariam Darus, op.cit, hlm.69. [↑](#footnote-ref-12)
13. Sejarah Hotel, Smkn3apb.weebly.com, diakses pada tanggal 7 Juli 2017. [↑](#footnote-ref-13)
14. Widjaya Mara, *House Keeping Hotel dan Tata Graha Hotel,* Humaniora*,* Bandung, 2005, hlm 3. [↑](#footnote-ref-14)
15. Al Bataafi Wisnu, *House Keeping Departemen, Floer and Public Area* *,* Alfabeta, Bandung, 2005, hlm 4. [↑](#footnote-ref-15)
16. Budi Agung Permana, *Menejemen Marketing Perhotelan,* ANDI, Yogyakarta, 2013, hlm 4. [↑](#footnote-ref-16)
17. SK. Mentri Perhubungan Nomor .PM.10/Pw.301/phb.7 [↑](#footnote-ref-17)
18. Bloganakpariwisata.blogspot.co.id, di akses padatanggal 7 Juli 2017 [↑](#footnote-ref-18)
19. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional, hlm 115. [↑](#footnote-ref-19)
20. Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Politik Hukum Penanggulangan Kejahatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung,2001, hlm 33. [↑](#footnote-ref-20)
21. Thomas R Dye, *Understanding Public Policy,* Third Edition Prentice Hlml.Inc Englewood Cliifss,NJ, 1978 hlm 3. [↑](#footnote-ref-21)
22. Thomas R Dye, Ibid hlm 3. [↑](#footnote-ref-22)
23. Talcot Parsons, *societes Evolutionary and comparative perspective,* Englewood Cliffs,NJ Prentice Hall, 1996 hlm 13-15. [↑](#footnote-ref-23)
24. Padmo Wahjono, *Indonesia Berdasarkan atas Hukum,* Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986, hlm 160. [↑](#footnote-ref-24)
25. Salman Luthan, Jurnal Hukum, Hubungan Hukum dan Kekuasaan, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 14 April 2017 hlm 174. [↑](#footnote-ref-25)
26. Firman Turmantara Endipraja,op.cit hlm 52. [↑](#footnote-ref-26)
27. Firman Turmantara Endipraja, Op.Cit hlm53. [↑](#footnote-ref-27)
28. Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 1981, hlm.2. [↑](#footnote-ref-28)
29. Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen,* Jakarta, 1992. [↑](#footnote-ref-29)
30. Johannes Gunawan, “*Product liability” dalam Hukum Bisnis Indonesia,* Projustitia, Tahun XII Nomor 2, April 1994, Hlm.7. [↑](#footnote-ref-30)
31. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [↑](#footnote-ref-31)
32. Suyadi, *DiktatDasar – Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Purwokerto , Fakultas Hukum Unsoed, 2007, hlm 43. [↑](#footnote-ref-32)
33. WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, 1976, hlm.1014 [↑](#footnote-ref-33)
34. Abdulkadir muhammad,  *Hukum Pengangkutan Darat, Laut Dan Udara,* Bandung, PT citra Aditya Bakti, 1991, hlm 22. [↑](#footnote-ref-34)
35. Shidarta, *HukumPerlindunganKonsumen Indonesia,* PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm72. [↑](#footnote-ref-35)
36. Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta, PT. RajaGrafindoPersada, 2007, hlm 125 [↑](#footnote-ref-36)
37. Az. Nasution, *HukumPerlindunganKonsumen-SuatuPengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 9 [↑](#footnote-ref-37)
38. Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia ,* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta,2011, Hlm.33. [↑](#footnote-ref-38)
39. R.Soetojo Prawirohaidjojo dan Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan,* Surabaya, Bina Ilmu, 1984.Hlm 68 [↑](#footnote-ref-39)
40. Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 119. [↑](#footnote-ref-40)
41. *Ibid* hlm 120 [↑](#footnote-ref-41)
42. Az. Nasution op.cit hlm. 95-96. [↑](#footnote-ref-42)
43. Shidarta, *Op. Cit.,* hlm 120 [↑](#footnote-ref-43)
44. Dony Lanazura, “Ketentuan Hukum (Baru) yang Diaturdalam UU Perlindungan Konsumendan Mekanisme Penyelesaian Sengketa,” (Makalah disampaikan pada Program Pembekalan PPDN, diadakan Yayasan Patra Cendekia, jakarta, 4 Nopember 2000), hlm 3. [↑](#footnote-ref-44)
45. Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Garuda, Jakarta, 2008, hlm 135 [↑](#footnote-ref-45)
46. Ronny Hanito, Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik, Majalah Fakutas Hukum UNDIP, Semarang, 1984, hlm 22. [↑](#footnote-ref-46)
47. Joni Emerson, Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrasi), Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001, hlm. 21. [↑](#footnote-ref-47)
48. Sudaryatmo et. al., *Konsumen Menggugat*, Piramedia, Jakarta, 2003, hlm 7. [↑](#footnote-ref-48)
49. Zaim Saidi et. al., *Menuju Mahkamah Keadilan*, Piramedia, Jakarta, 2003, hlm 40. [↑](#footnote-ref-49)
50. YahyaHarahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm.240 [↑](#footnote-ref-50)
51. R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Bina Cipta, Bandung, 1989, hlm 130. [↑](#footnote-ref-51)