

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan ekonomi nasional tidak terlepas dari kegiatan para pelaku bisnis dari mulai skala kecil hingga skala besar, munculnya pelaku-pelaku bisnis baru merupakan suatu hal yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dengan cepat. Pertumbuhan ekonomi akan menjadi lebih baik apabila pendapatan perkapitanya meningkat, karena semakin baik perekonomian masyarakat maka daya beli masyarakat juga akan semakin meningkat. Masyarakat yang dikategorikan sebagai konsumen tentunya memiliki kebutuhan serta kemauan yang harus dipenuhi, salah satunya adalah memiliki tempat tinggal yaitu rumah.

Di masa yang serba modern sekarang ini, memiliki rumah pribadi adalah impian bagi seluruh orang khususnya yang telah berumah tangga, dengan memiliki rumah berarti seseorang memiliki jaminan perlindungan atas keberlangsungan kehidupannya. Keinginan masyarakat untuk memiliki rumah sudah bukan lagi menjadi hal yang sulit. Rumah saat ini bukan menjadi kebutuhan dasar dari masyarakat, tetapi sudah menjadi gaya hidup (life style).

Sebagaimana tujuan bangsa Indonesia yang termuat di dalam alinea ke empat Undang-Undang Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum. Sebagai perwujudan dari amanat tersebut yaitu dengan pemenuhan hak warga negara untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bentuk apapun salah satunya yaitu dengan diberikannya subsidi terhadap rumah oleh pemerintah. Adapun peraturan lain yang berkaitan dengan hal tersebut, yaitu ketentuan yang tercantum pada Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan:

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

Di Indonesia sekarang ini, kebutuhan mengenai perumahan sudah semakin meningkat pada setiap tahunnya, khususnya pada masyarakat di perkotaan. Semakin tingginya populasi penduduk menjadi salah satu penyebab meningkatnya kebutuhan terhadap tempat tinggal, sehingga memaksa pemerintah untuk berupaya ditengah keterbatasan lahan. Hal ini ditandai dengan semakin banyak munculnya pengembang-pengembang perumahan yang melakukan pembukaan lahan dan melakukan pembangunan rumah, sebagai contohnya banyak dibangunnya perumahan-perumahan bersubsidi untuk masyarakat (Arifin, 2013 hal. 4). Banyaknya developer yang menjadi pengembang perumahan tentu tidak sedikit juga developer nakal yang tidak memenuhi prestasinya terhadap konsumen bahkan sampai melakukan penipuan, seperti memberi promo palsu,

pemasaran perumahan fiktif yang berkedok syariah, hingga investasi bodong.

Kedudukan konsumen di Indonesia saat ini masih sangatlah lemah, hal tersebut erat kaitannya dengan sejarah tentang perlindungan konsumen, khususnya mengenai perumusan ketentuan yang mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu pada saat dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia mulai menjadi perhatian tepatnya pada Tahun 1999 hingga sekarang ini, bukti keseriusan penegakan hukum di bidang konsumen ini yaitu dengan didirikannya suatu lembaga yang bernama Lembaga Yayasan Konsumen Indonesia (YLKI).

Berdirinya YLKI kemudian diikuti oleh beberapa lembaga lainnya, salah satunya yaitu Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Kurangnya perhatian terhadap pelanggaran-pelanggaran terhadap konsumen di Indonesia menyebabkan keadaan hukum konsumen serta penegakannya pun ikut menjadi lemah. Sebelum diadakannya Undang-undang yang mengatur konsumen, penegakan hukum atas masalah dengan produsen sangat sulit dilakukan terutama kaitannya dengan pengajuan gugatan atas kerugian yang diderita konsumen. (Widiarty Sri, 2016 hal. 6-7)

Perlindungan konsumen sebagai suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari setiap kegiatan bisnis. Dalam kegiatan bisnis yang sehat

biasanya memiliki keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Apabila tidak adanya perlindungan yang seimbang maka dapat menyebabkan lemahnya posisi konsumen. Berbagai kerugian yang dialami oleh konsumen biasanya timbul karena akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. (Muru, 2013 hal. 1)

Pada dasarnya, perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadikan acuan dalam memberikan keamanan kepada konsumen. Untuk mengetahui hak dan kewajibannya, pelaku usaha dan konsumen dapat mengkaji dan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur hal tersebut. Tentu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dijadikan sebagai referensi terhadap prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan juga dapat membantu baik konsumen maupun pelaku usaha dalam menegakan hak-hak konsumen (Muru, 2013 hal. 9)

Pelaku usaha biasanya melakukan segala cara untuk menarik minat konsumen agar dapat membeli barang/jasanya, salah satunya melakukan promosi melalui berbagai media dengan beragam penawaran yang begitu menarik sehingga ketertarikan konsumen terhadap barang/jasa yang

diiklankan cukup tinggi. Pelaku usaha biasanya menggunakan media brosur untuk melakukan promosi kepada konsumen secara langsung, karena brosur merupakan media yang paling mudah serta murah apabila dilihat dari segi ekonomis.

Penggunaan metode iklan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan sehari-hari baik pengaruh secara positif maupun negatif. Dari segi positif iklan yaitu memberikan informasi kepada konsumen sehingga memberikan kemudahan terhadap konsumen dalam memilih barang/jasa apa yang akan mereka gunakan. Dengan informasi yang didapatkan dari iklan memudahkan konsumen untuk dapat mempertimbangkan suatu barang/jasa sebelum mereka memilih untuk memakainya. Adapun pengaruh negatif dari adanya iklan ini yaitu dapat memberikan pengaruh terhadap konsumen untuk membeli suatu produk barang/jasa yang sebenarnya bukan merupakan kebutuhan mereka (Rosmawati, 2018 hal. 77).

Brosur yang digunakan oleh pelaku usaha melalui para tim marketing penjualan merupakan media dalam penyampaian informasi terkait produk yang mereka jual kepada konsumen. Disisi lain brosur dapat dikatakan sebagai iklan. Iklan sebagai suatu bentuk informasi, merupakan salah satu media bagi pelaku usaha untuk memperkenalkan produknya kepada masyarakat sehingga bisa memengaruhi kecenderungan masyarakat agar tertarik untuk memakai produknya. Demikian pula keuntungan terhadap masyarakat yaitu mendapatkan informasi terkait

gambaran produk yang dipasarkan melalui iklan dengan media brosur tersebut (Miru, 2013, hal. 37). Dengan demikian kecenderungan konsumen untuk mengonsumsi suatu produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha sangat bergantung pada informasi yang diperoleh konsumen mengenai suatu produk dalam iklan yang pada umumnya sangat begitu menarik.

Kaitannya dengan prinsip contractual liability, didalamnya terdapat kewajiban pelaku usaha dalam memberikan kompensasi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen karena adanya kegagalan dalam pelaksanaan kewajiban kontraktualnya atau dapat dikatakan sebagai tindakan wanprestasi. Di dalam KUHPerdara diatur mengenai tanggung jawab atas tindakan wanprestasi dan kewajiban ganti rugi. Terdapat beberapa hal yang seharusnya dipenuhi untuk memiliki kewajiban kontraktual, yaitu salah satunya perbuatan yang keliru dari pelaku usaha yang mengakibatkan debitur gagal melaksanakan kontraknya (Rudăreanu, 2010 hal. 87). Jadi apabila prinsip tersebut dikaitkan dengan berbagai permasalahan yang seringkali terjadi pada konsumen atas kelalaian pelaku usaha, maka konsumen berhak menerima kompensasi atas kerugian yang dideritanya.

Dengan demikian Pertanggungjawaban kontraktual erat kaitannya dengan pertanggungjawaban perdata. Sekarang ini pada kenyataannya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen selalu menggunakan perjanjian yang berbentuk baku atau standar. Oleh karena itu apabila

ditinjau dari hukum perjanjian bahwa sejenis perjanjian ini dinamakan perjanjian baku (Arifin, 2013 hal. 82)

Alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh dalam permasalahan antara konsumen melawan developer yang posisinya disini sebagai pelaku usaha dapat dilakukan di luar pengadilan yaitu di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan memilih beberapa metode yang akan digunakan yaitu Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase. Konsumen yang memiliki permasalahan terhadap barang atau jasa yang dibelinya akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah melalui peranan BPSK. Selain itu dapat juga dijadikan sebuah akses agar mendapatkan informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama antara konsumen maupun pelaku usaha (Rosmawati, 2018 hal. 115)

Salah satu contoh kasus yang terjadi di masyarakat adalah kasus yang terjadi di Kota Bandung pada tahun 2021 yang diantaranya adalah berawal dari seorang konsumen yaitu ibu A yang membeli 2 unit rumah kepada PT X (sebagai developer perumahan) dengan pembelian rumah pertama pada Tahun 2015 dan rumah kedua pada Tahun 2016. Bahwa setelah semua unit selesai dibangun sekitar Tahun 2017, terdapat beberapa masalah yang timbul akibat ingkar janji dari pihak developer, yaitu tidak melakukan pembangunan benteng secara utuh disekeliling kompleks seperti yang tergambar pada brosur, sehingga menyebabkan lingkungan kompleks tidak kondusif untuk ditinggali. Dengan adanya masalah tersebut tentu pemilik rumah serta penghuni kompleks lainnya yang disini sebagai

konsumen mengalami gangguan, seperti adanya warga luar yang bebas keluar masuk kompleks, keluar masuk kendaraan angkutan, hingga terjadi kemalingan bahkan terhitung sudah ada 10 Unit sepeda motor yang hilang. Atas kejadian tersebut konsumen mengalami kerugian materiil maupun immateril serta ingin menuntut ganti kerugian terhadap pihak Developer (Direktori Putusan BPSK.BDG).

Konsumen yang merasa dirugikan atas ketidaksesuaian brosur promosi yang di edarkan oleh pihak marketing developer dengan fakta pembangunan tersebut kemudian konsultasi kepada BPSK Kota Bandung terkait langkah apa yang harus mereka tempuh dalam permasalahan tersebut, selanjutnya mereka melakukan pendaftaran pengaduan kepada BPSK Kota Bandung dan telah teregistrasi. Dalam penanganan permasalahan konsumen tersebut, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan, atas pengaduan serta laporan dari pihak yang bersengketa (Rosmawati, 2018 hal. 117)

Pada pengaduan tersebut konsumen mengajukan tuntutan yaitu meminta ganti rugi kepada pihak developer atas kelalaiannya tidak memenuhi prestasi. Istilah ganti kerugian apabila dilihat di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan jasa yang sejenis atau memiliki nilai yang setara, disini berarti jenis ganti kerugian yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ganti kerugian yang bersifat subjektif (Miru, 2013). Dengan demikian tuntutan yang diajukan oleh konsumen

sudah sesuai dengan ketentuan ganti rugi yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti serta mengkaji secara lebih lanjut yang akan dituangkan ke dalam bentuk skripsi demi memenuhi tugas akhir pada penulisan hukum yang berjudul **“PENERAPAN PRINSIP CONTRACTUAL LIABILITY DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK ATAS KETIDAKSESUAIAN BROSUR PROMOSI DENGAN FAKTA PEMBANGUNAN PERUMAHAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian diatas, maka timbul berbagai permasalahan yang harus dijawab dalam penelitian ini. Sehingga dapat dirumuskan pokok permasalahannya yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana prinsip-prinsip contractual liability dan pengaturannya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban developer dan akibat hukum yang timbul atas ketidaksesuaian brosur promosi dengan fakta pembangunan perumahan apabila dihubungkan dengan prinsip contractual liability?

3. Bagaimana peran BPSK dalam memberikan solusi pada penyelesaian sengketa antara konsumen melawan developer perumahan atas ketidaksesuaian brosur promosi dengan fakta pembangunan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis akibat hukum yang timbul atas ketidaksesuaian developer dalam mengiklankan produknya yang tidak sesuai dengan fakta pembangunan.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji mengenai pertanggungjawaban developer atas ketidaksesuaian brosur promosi dengan fakta pembangunan apabila dihubungkan dengan prinsip contractual liability.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis peran BPSK dalam memberikan solusi pada penyelesaian sengketa antara konsumen melawan developer perumahan atas ketidaksesuaian brosur promosi dengan fakta pembangunan

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penulisan hukum ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pemikiran ilmu hukum ekonomi dan khususnya pada perlindungan konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemecahan masalah atas permasalahan yang telah penulis uraikan diatas.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang relevan terhadap pengembangan teori keilmuan khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi para peneliti berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pemerintah, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bahan rujukan dalam pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen khususnya pada konsumen perumahan.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang tepat dan jelas terhadap masyarakat dalam mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen. Sehingga dapat terjamin kesejahteraan masyarakat dan kepastian atas jumlah, kualitas, serta keamanan barang atau jasa yang diterimanya.
- c. Bagi pelaku usaha, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan

ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

E. Kerangka Teori

Pancasila sebagai dasar falsafah negara Indonesia memiliki peran yang sangat besar dalam roda kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam mencapai tujuan bangsa maka perlu penerapan nilai-nilai pancasila dalam kehidupan sehari-hari. Pancasila dan masyarakat memiliki kaitan yang sangat erat, karena pancasila merupakan pandangan hidup bagi suatu bangsa, menjadi dasar negara serta menjadi ideologi (Wasith Achadi, 2020 hal. 13)

Pancasila menjadi ciri khas dan corak bangsa Indonesia yang tidak dapat dipisahkan dari jati diri bangsa Indonesia, karena hal tersebut merupakan ciri khas yang membedakan bangsa Indonesia dengan bangsa yang lain. Pancasila sebagai ideologi negara merupakan suatu kerangka pemikiran terhadap pandangan dasar mengenai sejarah, cita-cita, masyarakat, serta hukum yang bersumber pada kebudayaan terdahulu.

Ideologi nasional bangsa Indonesia terkandung dan termuat di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa ideologi bangsa Indonesia yaitu ideologi perjuangan dengan jiwa serta semangat perjuangan bangsa dalam mewujudkan kemerdekaan, persatuan, kedaulatan, keadilan dan kemakmuran (Wasith Achadi, 2020 hal. 31)

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai landasan konstitusional dalam pembangunan nasional dapat dikatakan sebagai arah yang paling mendasar

dalam menentukan tujuan pokok pembangunan nasional yang dapat dijadikan sebagai salah satu visi dalam mencapai tujuan bangsa. Adapun empat pokok tujuan pembangunan nasional berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 yang mencakup hal-hal sebagai berikut : mencerdaskan kehidupan bangsa, menciptakan kesejahteraan umum, melindungi segenap bangsa Indonesia, serta ikut berperan dalam mewujudkan perdamaian dan ketertiban dunia (Barley, 2013 hal. 12). Dengan demikian bahwa pembangunan nasional yang berlandaskan konstitusi tertinggi UUD 1945 adalah tujuan akhir bangsa Indonesia.

Kesejahteraan masyarakat yang berlandaskan konstitusi tentu membutuhkan partisipasi masyarakat dan peran pemerintah sebagai pemegang kebijakan yang keduanya harus sama-sama bergotong-royong dalam mewujudkan pembangunan nasional dan mencapai tujuan bangsa. Karena keduanya memiliki tanggung jawab yang sama dalam menangani masalah kesejahteraan sosial. Sebagaimana yang tertuang di dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum, dengan berpedoman kepada pancasila sebagai dasarnya yang tentu memiliki tanggung jawab terhadap terwujudnya kesejahteraan sosial dengan terpenuhinya kebutuhan hidup masyarakat yang layak.

Keberadaan hukum dalam kehidupan masyarakat memiliki peran yang sangat besar terutama dalam mengatur serta membatasi tingkah laku masyarakat agar kehidupan di masyarakat dapat berjalan dengan tertib dan aman. Mengutip pendapat yang dinyatakan oleh Prof. Mochtar

Kusumaatmadja yang menyebutkan bahwa hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat atau “law as a tool of social engineering” dengan pokok-pokok pemikiran sebagai berikut :

“Hukum adalah sarana dalam pembaharuan masyarakat” berdasarkan kepada pandangan bahwa adanya keteraturan atau ketertiban di dalam usaha pembangunan dan pembaharuan tersebut merupakan sesuatu yang diperlukan atau dipandang (mutlak) maka itu penting. Pendapat lain yang termuat di dalam konsepsi hukum sebagai suatu alat pembaharuan yaitu bahwa hukum dalam arti kaidah atau peraturan hukum lainnya dapat berfungsi sebagai alat (pengatur) atau sarana pembangunan pengatur serta penyalur arah kegiatan manusia ke arah yang dikehendaki oleh pembangunan dan pembaharuan.”

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, tentu harus didasari juga dengan berbagai pembangunan nasional yang berkesinambungan dan harus sejalan dengan perkembangan jaman. Pembangunan nasional di era globalisasi sekarang ini tidak terlepas dari kegiatan ekonomi sehingga perlu adanya dorongan agar semakin banyak para pelaku usaha yang bergelut di dunia bisnis.

Semakin banyaknya para pelaku usaha maka pengawasan terhadap kegiatannya pun harus semakin di perketat, karena tidak sedikit pelaku usaha yang nakal hingga merugikan dan tidak memenuhi hak-hak konsumen. Apabila tumbuhnya dunia usaha berjalan sesuai dengan yang direncanakan dalam pembangunan nasional maka akan terpenuhinya kesejahteraan masyarakat banyak serta akan timbul juga kepastian atas barang/jasa yang diterima dan dikonsumsi tanpa tidak mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

Munculnya UUPK tidak terlepas dari pengaruh ekonomi global, karena di era globalisasi perkembangan ekonomi sudah setiap negara sudah semakin ketat dan berkembang. Bebasnya kegiatan jual-beli bahkan dapat dilakukan antar negara dengan mudah harus didukung juga adanya kebijakan yang mengatur serta melindungi hak-hak konsumen agar tercipta keseimbangan dan kedudukan yang sama dengan unsur lainnya seperti pelaku usaha. Perkembangan globalisasi menimbulkan saling ketergantungan pada pelaku ekonomi global, selain itu juga memperluas jaringan pasar yang tidak hanya terbatas pada satu negara saja.

Semakin bebasnya transaksi ekonomi, intensitas pelanggaran hak-hak konsumen juga semakin tinggi. Dengan demikian, perlindungan terhadap konsumen harus lebih diperhatikan. Lemahnya perlindungan terhadap konsumen apabila dibandingkan kedudukan pelaku usaha yang relatif memiliki kedudukan yang kuat dalam berbagai hal, maka peningkatan pengawasan dan pengaturan secara lebih detail bagi perlindungan konsumen serta pembaharuan-pembaharuan hukum perlindungan konsumen sampai saat ini masih sangat dibutuhkan (Anita Sinaga & Sulisrudatin, 2015, hal. 72).

Hukum perlindungan konsumen erat kaitannya dengan berbagai bidang dan cabang ilmu hukum lainnya, karena dalam setiap bidang hukum yang lain selalu terdapat pihak-pihak yang disebut *konsumen*. Dengan demikian ruang lingkup dari hukum perlindungan konsumen tidak

dapat dibatasi hanya dengan satu undang-undang saja (Adi Nugroho, 2008 hal. 57).

Perilaku para pelaku usaha seringkali banyak yang menyalahi aturan dan tindakannya tidak sesuai dengan etika bisnis sebagai pelaku usaha. Tidak sedikit pelaku usaha nakal yang merugikan konsumen, biasanya faktor yang mendorong terjadinya hal tersebut adalah dari prinsip pelaku usaha yang menyatakan *mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya* dengan hal tersebut biasanya pelaku usaha seringkali acuh terhadap kewajibannya kepada konsumen yang pada akhirnya tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sebagai pengguna barang/jasa.

Pertanggungjawaban kontraktual (Contractual Liability) adalah pertanggungjawaban secara perdata atas dasar adanya perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha terhadap barang ataupun jasa yang diperjualbelikan dengan menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat mengonsumsi atau memakai barang dan/atau jasa tersebut. Dengan demikian, bahwa dalam kontraktual ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak secara langsung antara konsumen dengan pelaku usaha (Pengata, 2018).

Kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut ada pada suatu lembaga yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kehadiran BPSK sebagai bentuk dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dengan nominal kerugian yang tidak begitu besar (Adi Nugroho, 2008 hal. 74). Karena

penyelesaian sengketa yang diselesaikan di BPSK biasanya nominal kerugiannya kecil, sehingga tidak mungkin mengajukannya ke pengadilan. Karena biaya perkara yang tidak sebanding besarnya dengan nilai kerugian yang menjadi tuntutan.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang penuh apabila ketidakpuasan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen karena kelalaiannya sebagai produsen ataupun penjual. Di dalam UUPK pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 mengatur secara rinci mengenai tanggung jawab pelaku usaha secara perdata terhadap konsumen yang dirugikan. Pada Pasal 19 UUPK dinyatakan bahwa pada pokoknya *“tanggung jawab pelaku usaha ialah mengganti kerugian kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau memakai barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan”*

Pada kenyataannya, ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen tidak hanya berupa uang kompensasi tetapi juga bisa berupa penggantian/penukaran barang/jasa yang sejenis. Disamping tanggung jawab pelaku usaha ada juga hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, hak-hak konsumen hanyalah mungkin akan ditegakan apabila pelaku usaha dengan sukarela memenuhi tuntutan konsumen terhadap pemenuhan hak yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Hukum sebagai suatu sistem merupakan tatanan, merupakan suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang

saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut. Hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu upaya dalam melindungi hak-hak setiap konsumen dalam kegiatan transaksi ekonomi. Karena pada umumnya masih banyak hak-hak konsumen yang masih dilanggar oleh para pelaku usaha.

Jika dikaitkan dengan teori kepastian hukum dalam suatu perjanjian sesuai pasal 1313 KUHPerdara serta hak dan kewajiban dalam jual beli, menekankan pada penafsiran dan sanksi yang jelas agar suatu perjanjian/kontrak dapat memberikan kedudukan yang sama antar subjek hukum yang terlibat (dalam hal ini berarti konsumen dan pelaku usaha). Kepastian memberikan kejelasan dalam melakukan perbuatan hukum saat pelaksanaan suatu perjanjian/kontrak jual beli, dalam bentuk prestasi bahkan saat perjanjian tersebut wanprestasi atau salah satu pihak ada yang dirugikan maka sanksi dalam suatu perjanjian/kontrak tersebut harus dijalankan sesuai kesepakatan para pihak baik pihak penyewa maupun pihak yang menyewakan.

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian dalam memperoleh teori serta pengetahuan lainnya dengan langkah yang sistematis dan terstruktur. Agar dapat mengetahui pokok permasalahan maka diperlukan pendekatan dengan metode-metode yang bersifat ilmiah, antara lain sebagai berikut :

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif analitis. Metode penelitian tersebut menggambarkan serta menganalisis sehingga dapat menyajikan fakta secara sistematis, faktual, akurat serta dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan (Yadiman, 2019 hal. 8)

Metode ini berfokus dalam menguraikan suatu gejala yang menjadi permasalahan, dapat berupa peristiwa yang sedang terjadi atau masalah konkret lainnya.

2. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif diartikan sebagai pendekatan yang pada proses penelitiannya dilaksanakan berdasarkan kepada bahan hukum yang sudah ada dengan cara menganalisis berbagai teori, konsep-konsep, asas-asas hukum dan peraturan perundang-undangan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti (Yadiman, 2019, hal. 100).

Dapat disimpulkan bahwa pendekatan yuridis normatif ini sebagai penelitian yang menggambarkan serta mendeskripsikan perlindungan konsumen di Indonesia dihubungkan dengan berbagai teori hukum dan peraturan perundang-undangan dalam praktik implementasi penyelesaian sengketa pada umumnya dan khususnya mengenai proses beracara yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen.

3. Tahap Penelitian

Tahap penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini antara lain, sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yaitu bagian dari penelitian yang berupa kegiatan menghimpun serta mengolah data sekunder untuk dipelajari teori-teori nya melalui bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan, hasil-hasil penelitian yang relevan, artikel dan jurnal serta bahan penelitian lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian kepustakaan terdiri dari beberapa jenis, yang dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Bahan hukum primer. Menurut Yadiman, bahan hukum primer yaitu sumber data yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya. Secara khusus data primer dikumpulkan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan seputar penelitian.

Data ini dapat berupa bahan-bahan hukum seperti perundang-undangan yang sesuai dengan hierarkinya, bahan hukum primer yang penulis gunakan yaitu sebagai berikut :

- a) Undang-Undang Dasar 1945 amandemen ke-4;

- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- c) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- e) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- f) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman
- g) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- h) Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- i) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 38/PRT/M/2015 Tentang Bantuan Prasarana, Sarana, Dan Utilitas Umum Untuk Perumahan Umum.

j) Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat
Nomor: 11/PERMEN/M/2008

k) Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 3 tahun
1987 Penyediaan Hak Atas Tanah Untuk Keperluan
Perusahaan Pembangunan Perumahan

- 2) Bahan hukum sekunder. Data sekunder yaitu sebagai sumber data yang dapat diperoleh peneliti secara tidak langsung, bahan hukum ini memiliki hubungan dengan bahan hukum primer, karena untuk menganalisis serta memahami hasil dari bahan-bahan primer dapat menggunakan pandangan ahli atau pakar dalam bidangnya. Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku karangan ahli, karya ilmiah, artikel jurnal, dan lainnya.
- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang digunakan sebagai komponen tambahan yang dapat petunjuk serta dapat mendeskripsikan secara rinci terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dapat berupa Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Website di internet, ensiklopedia, wikipedia, dan bahan lainnya yang dapat menunjang penelitian.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan salah satu langkah dalam memperoleh data secara langsung terhadap permasalahan yang

sedang diteliti. penelitian lapangan dilakukan sebagai suatu bentuk untuk memutuskan kearah mana konteks penelitian tersebut. Penelitian lapangan ini dilaksanakan pada lembaga atau instansi terkait yang sesuai dengan topik kajian.

Lembaga yang dijadikan tempat penelitian lapangan oleh penulis yaitu di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung. Pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan wawancara kepada narasumber yang berada pada lembaga tersebut.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam menghimpun data dan informasi untuk dikaji yaitu dengan studi dokumen dan wawancara secara langsung dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. Selain teknik pengumpulan data tersebut, penulis juga membaca serta mengkaji peraturan perundang-undangan, jurnal, serta artikel-artikel yang terkait dengan topik penelitian

5. Alat Pengumpulan Data

Alat diartikan sebagai media yang dipergunakan. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu alat pengumpulan data pada penelitian kepustakaan dan alat pengumpulan data pada penelitian lapangan, yang diklasifikasikan sebagai berikut :

- a) Alat pengumpulan data penelitian kepustakaan dapat berupa KUHPerdata, Peraturan perundang-undangan yang terkait, buku-buku, artikel dalam media elektronik, jurnal. Sedangkan media yang digunakan untuk memperoleh data tersebut yaitu dengan menggunakan *computer/laptop* dan *smartphone*.
- b) Alat pengumpulan data penelitian lapangan yang penulis gunakan untuk menghimpun data-data yaitu dengan melaksanakan wawancara kepada narasumber di instansi atau lembaga terkait. Penulis mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. media yang digunakan yaitu *recorder* dan *handphone* sebagai alat perekam suara.

6. Analisis Data

Setelah memperoleh data penelitian, maka langkah selanjutnya yaitu analisis data. Jenis analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yuridis kualitatif yang merupakan salah satu cara untuk menghasilkan data deskriptif analitis. Data primer dan data sekunder yang diperoleh penulis dari hasil penelitian baik itu secara tertulis maupun lisan akan dipelajari dan dikaji secara utuh.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap fenomena mengenai hal yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pada perilaku, persepsi, tindakan serta faktor lainnya. Tujuan utama dari penelitian kualitatif

dibagi menjadi dua bentuk yaitu pertama, menggambarkan serta mengungkap (*to describe and explore*) dan yang kedua yaitu menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*) (Yadiman, 2019, hal. 130)

7. Lokasi Penelitian

Penelitian dalam penulisan hukum ini dilakukan di tempat-tempat yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

a. Lokasi Studi Kepustakaan (*Library Research*)

- 1) Perpustakaan Saleh Adiwinata, Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, Jalan Lengkong Dalam No. 17, Kota Bandung, Jawa Barat 40261
- 2) Perpustakaan Mochtar Kusumaatmadja, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jalan Dipati Ukur No. 35, Kota Bandung, Jawa Barat 40132

b. Instansi

- 1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung
Jalan Bojong Raya No. 94, Caringin, Kec. Bandung Kulon,
Kota Bandung, Jawa Barat 40212