

**CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM MEMPEROLEH
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN
(Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya)**

SKRIPSI



Unit UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi
Syarat-syarat untuk menyelesaikan program
Studi Ilmu Hukum dan mencapai
Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

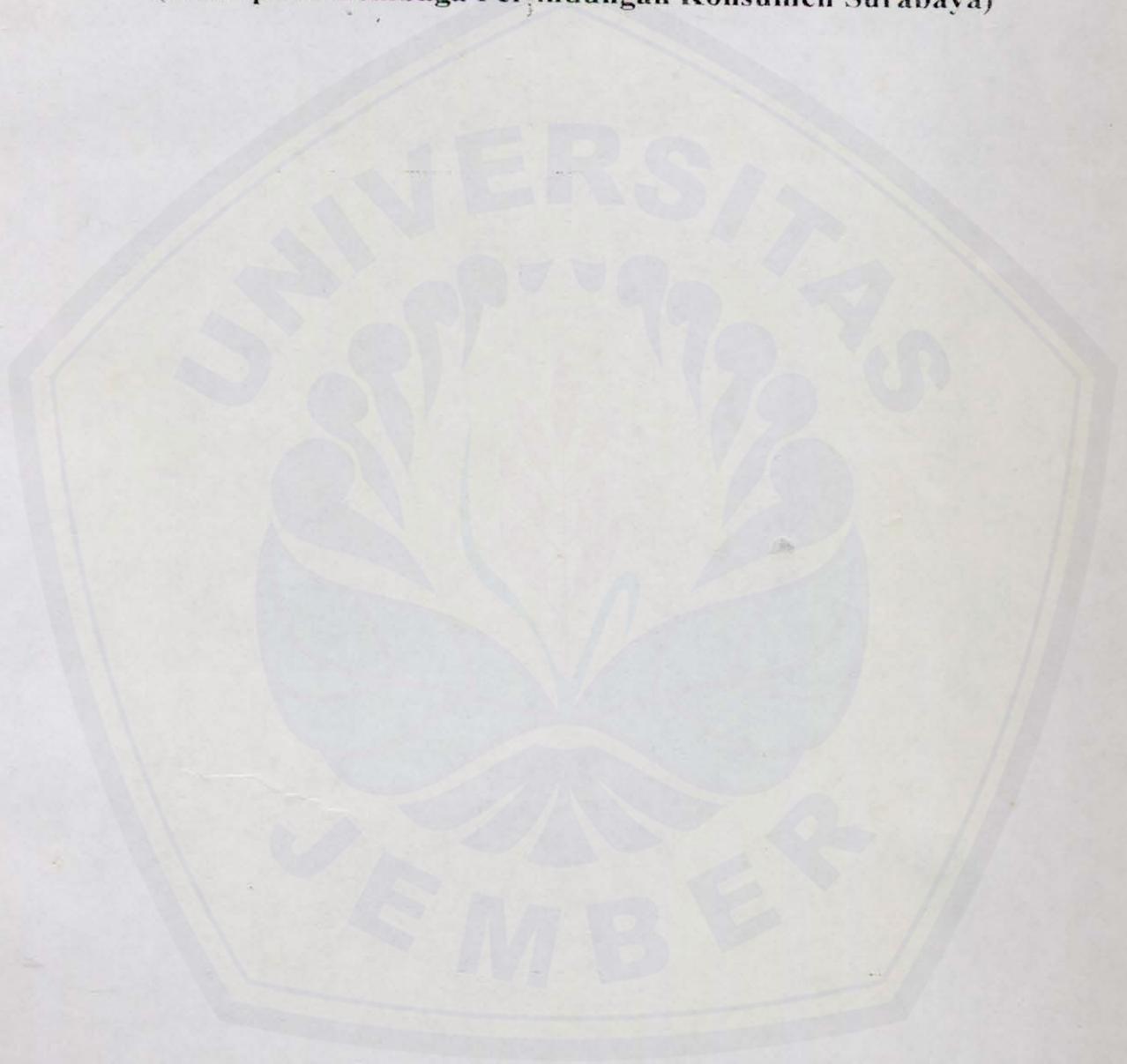
YIYIN OKTAWATI

NIM. 010710101065

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2005**

**CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM
MEMPEROLEH PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN**

(Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya)



**CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM
MEMPEROLEH PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN**
(Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya)

SKRIPSI

OLEH:

YIYIN OKTAWATI
NIM. 010710101065

PEMBIMBING

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

PEMBANTU PEMBIMBING

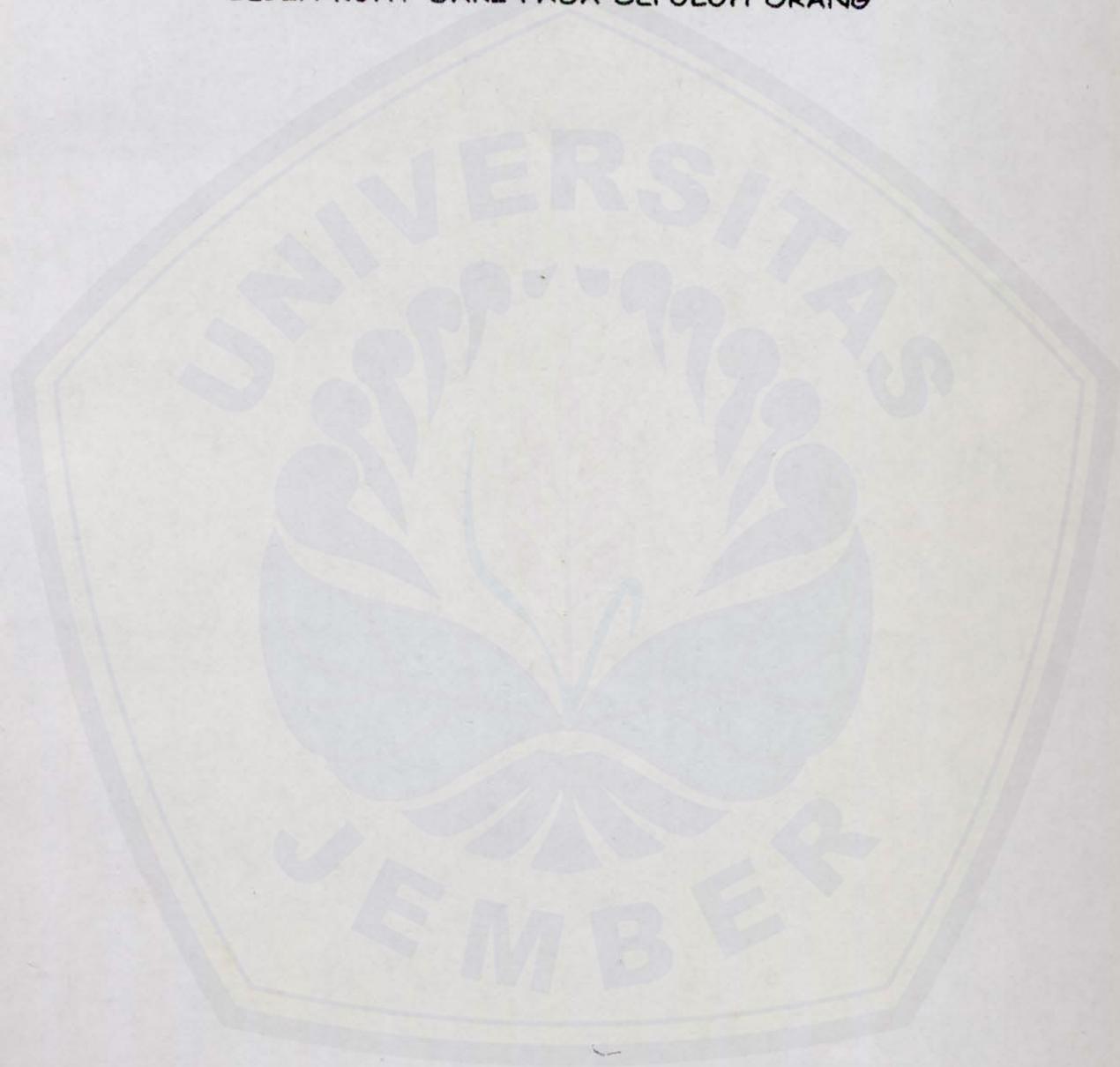
HIDAJATI, S.H.
NIP. 130 781 336

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

2005

MOTTO

"DUA ORANG LEBIH KUAT DARI PADA SATU, DUA
ORANG YANG BERKOMITMEN SATU SAMA LAIN
LEBIH KUAT DARI PADA SEPULUH ORANG"¹



¹John C. Maxwell dan Reiland, Sahabat, Harta Yang Paling Berharga, Harvest Publication House, Jakarta, 1998, hal. 89

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Soeparto (Alm) dan ibunda Tumi'ah atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan dan kerja kerasnya selama mendidik dan membesarkan ananda. Kini ananda telah mewujudkan harapan ayah dan ibu.
2. Alma Materku yang kubanggakan sebagai tempat untuk menimba ilmu.
3. Bapak/ibu Guru dan Dosen atas ilmu, bimbingan, kesabaran dan didikannya.
4. Kakak-kakakku Mas Son dan Mbak Wiwin, Mas Cahyo dan Mbak Min, Mbak Yun dan Mas Bambang, Mbak Titin dan Mas Suyat, serta Mas Hida yang selalu sabar menunggu keberhasilanku.

PERSETUJUAN

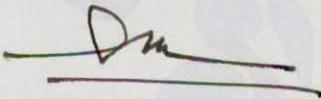
Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 (empat belas)
Bulan : Juni
Tahun : 2005

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

Panitia Penguji

Ketua,



H. KUSMONO, S.H., M.M.
NIP. 130 161.942

Sekretaris,

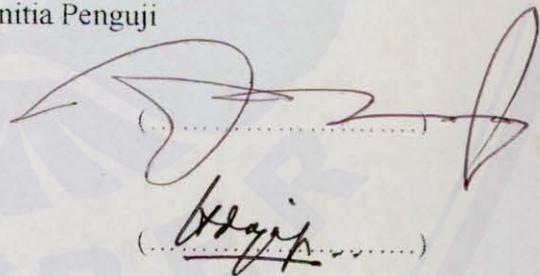


MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. 131 832 299

Anggota Panitia Penguji

1. H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

2. HIDAJATI, S.H.
NIP. 130 781 336



PENGESAHAN

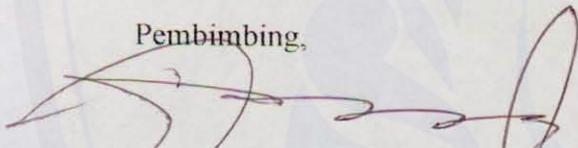
Skripsi dengan judul:

**"CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM MEMPEROLEH
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
DIRUGIKAN (Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen
Surabaya)"**

Oleh:

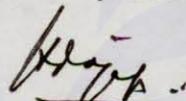
YIYIN OKTAWATI
NIM. 010710101065

Pembimbing,



H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 368 777

Pembantu pembimbing,



HIDAJATI, S.H.
NIP. 130 781 336

Mengesahkan

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

Dekan,



KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.
NIP.130 808 985

KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat, kemuliaan dan kuasa hanya bagi Tuhan Allah semesta alam atas segala kasih dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul **“CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM MEMPEROLEH PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN (Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya).”**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Di dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H., Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan motivasi.
2. Ibu Hidajati, S.H., Pembantu Pembimbing, atas segala koreksi, motivasi dan bimbingannya.
3. Bapak H. Kusmono, S.H., M.M., Ketua Panitia Penguji.
4. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Sekretaris Panitia Penguji.
5. Bapak Kopong Paron Pius, S.H., S.U., Dekan Fakultas Hukum Jember, beserta Pembantu Dekan I, II, III yang telah banyak memberikan bantuan selama kuliah.
6. Bapak I Wayan Yasa, S.H., Dan Bapak Nanang Suparto, S.H., Ketua dan Sekretaris Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember, atas segala arahan, bantuan dan dukungannya.
7. Bapak Ida Bagus Oka Ana, S.H., M.M., Dosen wali, atas segala arahan, petunjuk dan dorongan semangat selama kuliah.
8. Bapak Paidi Pawiro Rejo, Direktur Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya beserta staff, Mbak Triana dan Mas Aan yang telah

memberikan izin, data dan keterangan selama penulis melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi.

9. Mas Aji, *you are my best brother*.
10. Saudara-saudara KTBku (Kelompok Tumbuh Bersama), Mbak Bayu Ce Ana, Mbak Nana, Ulyy Artha, Etha, Sendi dan Febri yang telah bertumbuh bersama-sama dengan aku kearah Dia. *Thanks* atas setiap doanya.
11. *My close friends* Hera, Nenes dan Ike, *Thanks For all, you are my best friends*. Biarlah persahabatan yang kita jalin terus berakar dan saling menguatkan.
12. Kakak-kakakku yang ada di PERKANTAS (Persekutuan Mahasiswa Kristen Antar Universitas) atas dorongan semangat untuk terus maju melayani Tuhan dan adik-adikku di PMK (Persekutuan Mahasiswa Kristen) Fakultas Hukum atas setiap kebersamaannya selama ini. Jangan pernah lelah melayani Tuhan.
13. Teman-temanku di "Padhepokan Sahido" Citra, Shavira, Elly, Zakia, Titi, Weni, Dahlia, Weni "kapok", Lilis, Luita, Sinta aku pasti akan merindukan gelak tawa dan kekonyolan kalian. *Special for Desy* yang tidak pernah bosan mendengar setiap keluhanku dan tempatku berbagi cerita.
14. Teman-teman seperjuanganku Ratna, Mbak Sulis, Nining, Nike, Isti "bon-bon", "eyang" Ita, "tante" Kiki, "mami" Dina. Jangan pernah berhenti untuk berharap.

Semoga berkat, anugerah, serta sukacita dari Tuhan tercurah pada mereka semua. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang membacanya.

Jember, Juni 2005

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
RINGKASAN.....	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penulisan	
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	4
1.5 Metodologi	
1.5.1 Pendekatan Masalah.....	5
1.5.2 Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	
a. Studi Kepustakaan.....	6
b. Studi Lapangan.....	6
1.5.4 Analisis Data.....	6
II. FAKTA, DASAR HUKUM, DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Fakta.....	7
2.2 Dasar Hukum.....	8

2.3	Landasan Teori	
2.3.1	Konsumen	
	A. Pengertian Konsumen	11
	B. Hak dan Kewajiban Konsumen	13
2.3.2	Pelaku Usaha	
	A. Pengertian Pelaku Usaha.....	15
	B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	16
2.3.3	Perlindungan Konsumen	18
2.3.4	<i>Class Action</i>	20
2.3.5	Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya	21
III.	PEMBAHASAN	
3.1	Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Kelompok Konsumen Atas Kerugian Yang Dialami	23
3.1.1	Upaya Penyelesaian Sengketa Secara Damai.....	27
3.1.2	Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Pengadilan	30
3.2	Kedudukan Kelompok Konsumen Yang Dirugikan Dengan Adanya Pengaturan <i>Class Action</i> Dalam UUPK Dan Peraturan Pelaksana Lainnya	33
3.3	Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Oleh Konsumen Dalam Pengajuan Gugatan Secara <i>Class Action</i>	40
3.3.1	Hambatan Sebelum Pengajuan Gugatan Ke Pengadilan ...	40
3.3.2	Hambatan Setelah Pengajuan Gugatan Ke Pengadilan	43
IV.	KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1	Kesimpulan.....	44
4.2	Saran.....	44
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Surat Konsultasi dari Fakultas Hukum Universitas Jember pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
2. Lampiran II : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
3. Lampiran III : Formulir Pengaduan pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
4. Lampiran IV : Surat Pengaduan oleh Sjenijati Djaja pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
5. Lampiran V : Data Pengaduan Konsumen pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya tahun 2004.
6. Lampiran VI : PERMA Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Surat Konsultasi dari Fakultas Hukum Universitas Jember pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
2. Lampiran II : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
3. Lampiran III : Formulir Pengaduan pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
4. Lampiran IV : Surat Pengaduan oleh Sjenijati Djaja pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.
5. Lampiran V : Data Pengaduan Konsumen pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya tahun 2004.
6. Lampiran VI : PERMA Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok.

RINGKASAN

Pelaku usaha dapat memproduksi barang dan/atau jasa dalam jumlah yang besar, hal ini diakibatkan dengan adanya kemajuan teknologi. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan biaya yang serendah-rendahnya, prinsip ini dapat menyebabkan pelaku usaha lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Tindakan pelaku usaha yang lalai dapat merugikan konsumen bahkan sangat dimungkinkan akan banyak konsumen yang akan dirugikan.

Konsumen dapat mengajukan suatu ganti rugi atas kerugian yang telah dialami dan pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Kelompok konsumen yang akan mengajukan tuntutan secara individu akan sangat tidak efektif dan akan membutuhkan biaya yang besar, sehingga perlu adanya pengkajian tentang "CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM MEMPEROLEH PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN (Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya)."

Permasalahan yang dikaji adalah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh kelompok konsumen atas kerugian yang dialami, kedudukan kelompok konsumen yang dirugikan dengan adanya pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya, hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsumen dalam pengajuan gugatan *class action*.

Tujuan penulisan skripsi ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum yaitu untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat dalam mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Tujuan khusus yaitu untuk membahas dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh kelompok konsumen atas kerugian yang dialami, kedudukan kelompok konsumen

yang dirugikan dengan adanya pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya, serta hambatan-hambatan yang di hadapi oleh konsumen dalam pengajuan gugatan secara *class action*.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan masalah dengan metode yuridif normatif, dan metode analisis data yang digunakan adalah dengan metode deskriptif kualitatif.

Kelompok konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan upaya hukum untuk memperoleh atau mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen. Kelompok konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa konsumen secara damai. Apabila penyelesaian sengketa secara damai tidak dicapai, kelompok konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya memberikan peluang bagi konsumen untuk mengajukan gugatan secara *class action* oleh wakil kelompok tanpa adanya kuasa khusus dari anggota kelompok yang diwakili. Upaya penyelesaian sengketa secara *class action* merupakan upaya yang efektif bagi konsumen karena proses perkara menjadi ekonomis, mencegah pengulangan proses perkara dan mencegah putusan-putusan yang berbeda atau putusan yang tidak konsisten. Hambatan-hambatan dalam mengajukan gugatan secara *class action* dapat ditinjau dalam dua tahap yaitu hambatan sebelum proses pengadilan dan sesudah pengajuan gugatan ke pengadilan.

Institusi pengadilan hendaknya lebih memperhatikan sengketa konsumen sehingga dapat merubah pandangan negatif masyarakat pada institusi pengadilan, disamping itu agar dapat menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat pada institusi pengadilan. Wakil kelompok hendaknya mempunyai sikap yang konsisten dalam melakukan suatu upaya hukum. Konsumen hendaknya lebih berani untuk melakukan suatu upaya hukum dalam menuntut dan mempertahankan haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia di dalam hidupnya tidak diciptakan sendiri tetapi hidup berdampingan di dalam suatu masyarakat, saling bergantung dan saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Di dalam kehidupannya sehari-hari manusia tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka sendiri, tetapi membutuhkan orang lain. Hal inilah yang menyebabkan manusia baik secara pribadi maupun secara kelompok berkedudukan sebagai konsumen.

Aktivitas ekonomi terus berkembang sejalan dengan adanya kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi mempermudah pelaku usaha memproduksi barang dan atau/jasa dalam jumlah yang sangat besar, dengan waktu yang relatif singkat barang dan/atau jasa yang dihasilkan dapat dengan mudah untuk dipasarkan, dan barang dan/atau jasa tersebut dapat dengan cepat menyebar ke seluruh negara.

Barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat dalam jumlah yang banyak dapat berakibat positif maupun negatif bagi konsumen. Berakibat positif karena konsumen di dalam memenuhi kebutuhannya tersedia banyak pilihan sehingga dapat memilih barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat sesuai dengan kemampuan dan kemauan konsumen. Berakibat negatif karena kedudukan konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis yang bertujuan untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Faktor utama yang menjadi penyebab kedudukan konsumen yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha yang mempunyai kedudukan yang relatif kuat adalah tingkat pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya masih rendah.

Banyaknya barang dan/atau jasa yang tersedia mengharuskan konsumen agar teliti di dalam memilih barang dan/atau jasa karena pada saat ini pelaku usaha dapat menggunakan berbagai upaya untuk menarik minat beli konsumen. Konsumen cenderung cepat tergiur dengan janji-janji yang ditawarkan oleh pelaku usaha saat promosi.

Masalah konsumen tidak hanya sampai di sini saja, tetapi lebih kompleks. Hal tersebut menyangkut kesadaran semua pihak baik itu pelaku usaha,

pemerintah maupun konsumen sendiri. Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen dalam memproduksi barang dan/atau jasa. Pemerintah bertugas untuk mengawasi berlakunya peraturan perundang-undangan berkaitan dengan perlindungan konsumen, sedangkan konsumen juga harus sadar akan hak yang mereka punyai sebagai seorang konsumen.

Tujuan pelaku usaha adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan biaya yang serendah-rendahnya sesuai dengan prinsip ekonomi. Prinsip ini juga dapat memicu pelaku usaha lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Kelalaian pelaku usaha dapat berdampak pada konsumen, karena konsumen yang memanfaatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dampak tersebut terkadang tidak hanya berakibat pada satu konsumen tetapi dapat juga berakibat pada sekelompok konsumen bahkan dapat menyangkut banyak konsumen.

Konsumen dapat mengajukan ganti rugi atas kerugian yang mereka alami dan untuk menunjukkan tanggung jawabnya pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan seperti yang dirumuskan dalam pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Konsumen dapat mengajukan gugatan secara *class action*, apabila kerugian yang dialami konsumen menyangkut kelompok (lebih dari satu). Gugatan secara individu kurang efektif karena membutuhkan biaya yang cukup besar.

Konsumen merasa enggan untuk melakukan upaya hukum guna membela dan mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen, terutama sebelum diundangkannya UUPK.

Keengganan mereka (konsumen) sebelum diundangkannya UUPK lebih didasarkan kepada:

1. tidak jelasnya norma-norma perlindungan konsumen;
2. praktek peradilan kita yang tidak lagi sederhana, cepat dan biaya ringan;

3. sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar (Yusuf Shofie, 2003:12).

Lembaga yang bergerak di dalam perlindungan konsumen mempunyai peranan yang sangat penting untuk melindungi kepentingan konsumen. Selain itu, dapat membantu konsumen dalam melakukan upaya hukum apabila hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **CLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM MEMPEROLEH PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN (Studi pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya).**

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari pembahasan skripsi ini adalah mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh kelompok konsumen atas kerugian yang dialami, kedudukan kelompok konsumen yang dirugikan dengan adanya pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya, serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsumen dalam pengajuan gugatan secara *class action*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang hendak dikaji dibatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh kelompok konsumen atas kerugian yang dialami ?
2. Bagaimana kedudukan kelompok konsumen yang dirugikan dengan adanya pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya ?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsumen dalam pengajuan gugatan secara *class action* ?

1.4 Tujuan Penulisan

Di dalam penulisan skripsi ini ada dua tujuan yang hendak dicapai, yaitu meliputi tujuan umum dan tujuan khusus yang diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah merupakan tujuan yang bersifat akademis, yaitu:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat dalam mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku perkuliahan dengan praktik yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat sehingga dapat memperluas wawasan secara teori dan praktik.
3. Untuk mengembangkan pemikiran kepada masyarakat pada umumnya dan segenap mahasiswa Fakultas Hukum pada khususnya, dan dapat dijadikan bahan acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk membahas upaya hukum yang dapat dilakukan oleh kelompok konsumen atas kerugian yang dialami.
2. Untuk membahas dan menganalisis kedudukan kelompok konsumen yang dirugikan dengan adanya pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya.
3. Untuk membahas dan menganalisis hambatan-hambatan yang di hadapi oleh konsumen dalam pengajuan gugatan secara *class action*.

1.5 Metodologi

Metode ilmiah merupakan faktor penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah, suatu karya ilmiah harus mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati kebenaran yang sesungguhnya. Metodologi merupakan cara kerja yang berguna untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan, selain itu metodologi merupakan pedoman cara memahami,

menganalisis dan mempelajari lingkungan terhadap permasalahan yang ada. Penulisan skripsi ini menggunakan metodologi sebagai berikut:

1.5.1 Pendekatan Masalah

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan permasalahan dengan melakukan kajian-kajian terhadap peraturan perundang-undangan, teori hukum, dan yurisprudensi yang berhubungan dengan permasalahan (Soerjono Soekanto, 1996:91).

1.5.2 Sumber Data

Sumber data merupakan sarana dari suatu penelitian yang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Data yang diperoleh diharapkan dapat menunjang penulisan skripsi ini. Di dalam penulisan skripsi ini sumber data diperoleh penulis dalam bentuk:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang tidak tertulis yang diperoleh langsung di tempat penelitian atau dari sumbernya. Sumber data primer dapat berupa konsultasi, wawancara, dan informasi tentang masalah-masalah yang menjadi pokok bahasan. Sumber data ini diperoleh penulis secara langsung dari penelitian yang dilakukan pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh penulis melalui penelitian kepustakaan, yang berupa data tertulis yang didapat dari literatur-literatur, kajian terhadap peraturan perundang-undangan, teori hukum, yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas untuk mendapatkan pengetahuan dasar yang lengkap.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data erat hubungannya dengan sumber data karena data-data yang diperoleh akan dipergunakan untuk menganalisis permasalahan yang ada. Metode pengumpulan data yang dipergunakan penulis adalah:

a. Studi Lapangan

Pengumpulan data melalui studi lapangan dilakukan untuk mengumpulkan sumber data primer dengan menggunakan teknik wawancara. Di dalam pelaksanaannya, penulis menggunakan petunjuk wawancara berencana. Sebelum wawancara telah dipersiapkan suatu daftar pertanyaan yang lengkap dan teratur, tetapi masih dimungkinkan adanya pertanyaan-pertanyaan tambahan yang disesuaikan dengan situasi wawancara (Burhan Ashshofa, 2001:96). Penulis mengadakan wawancara dengan Direktur Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya.

b. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini dilakukan untuk mengumpulkan sumber data sekunder, yaitu dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur, karya ilmiah, dan artikel-artikel yang erat hubungannya dengan penulisan skripsi ini (Ronny Hanitjo Soemitro, 1990:52).

1.5.4 Analisis Data

Penulis mengadakan pengkajian atau analisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh disusun secara sistematis, obyektif, rasional dan tidak didasarkan atas angka-angka statistik melainkan didasarkan atas suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu suatu cara pengambilan kesimpulan dari pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus, dengan demikian maka tercapailah hasil yang sesuai dengan tujuan dari penyusunan skripsi ini (Ronny Hanitjo Soemitro, 1990:98).

II. FAKTA, DASAR HUKUM, DAN LANDASAN HUKUM

2.1 Fakta

Tindakan pelaku usaha yang tidak memperhatikan hak-hak konsumen saat ini masih sering terjadi, sehingga dapat merugikan konsumen. Konsumen yang dirugikan adakalanya tidak hanya satu tetapi meliputi banyak konsumen.

Pada tanggal 27 Desember 2004 Sjenijati Djaja mengajukan pengaduan pada Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya (yang selanjutnya disebut LPKS) (Lihat Lampiran IV). Dia ingin mengajukan pengaduan bahwa telah dirugikan oleh pihak asuransi AIG Lippo. Pada tahun 1997 suami Sjenijati Djaja (Edy Wijaya) ditawarkan oleh agen AIG Lippo (waktu itu masih Lippo Life) yang bernama Agustien CHL, dia menawarkan dengan hanya membayar premi selama delapan tahun sudah dapat menikmati proteksi asuransi seumur hidup. Setelah pembayaran pertama lunas, satu bulan kemudian polisnya keluar di dalam polis baru tertulis syarat-syarat asuransi. Pada saat penyerahan polis hanya disuruh menandatangani tanda penerima polis tanpa dibacakan isi polis. Pada tahun 2000 Edy Wijaya ingin menambah asuransinya tetapi atas nama Sjenijati Djaja, sekali lagi agen hanya menjelaskan bahwa pembayaran hanya delapan tahun. Pada tahun 2004 agen baru menjelaskan apabila suku bunga sampai 0 % harus dibayar seumur hidup. Untuk mengatasi masalah ini agen menyarankan untuk mengganti dengan produk warisan delapan, dari penjelasan agen seolah-olah produk lama (*Super Whole Life*) diover ke produk warisan delapan tetapi kenyataannya produk lama ditutup dan hanya mendapatkan 30 % dari total yang disetorkan baru membuka asuransi yang baru. Sjenijati Djaja dan Edy Wijaya berusaha mencari informasi pada pihak AIG Lippo tetapi tidak mendapatkan tanggapan.

Sjenijati Djaja memasukkan masalah ini ke surat pembaca Jawa Pos tanggal 22 April 2004, ternyata banyak yang mengalami nasib yang sama. Diantaranya adalah:

1. nama : Sjenijati Djaja
nomor polis : 13105748

2. nama : Edy Wijaya
nomor polis : 10527357
3. nama : Inggal Djojo Susanto
nomor polis : 10106057
4. nama : Njo Tek liang
nomor polis : 10753001
5. nama : Ng Yuniwati Sumargo
nomor polis : 11812101
6. nama : Hindro Suyanto
nomor polis : 4207547
7. nama : Nyoto Dewi Indah Sari
nomor polis : 11830527
8. nama : Soerjana Rahardjo
nomor polis : 12154015
9. nama : Liem Robby Santoso
nomor polis : 10801836

Sjenijati Djaja berusaha melakukan upaya hukum secara damai, dengan alasan tersebut Sjenijati Djaja mengajukan pengaduan pada LPKS agar LPKS melakukan suatu upaya agar sengketa antara dirinya dengan pihak AIG Lippo dapat segera diselesaikan. Pengajuan pada LPKS hanya diwakili oleh Sjenijati Djaja meskipun ada delapan nasabah yang merasa dirugikan oleh pihak AIG lippo.

2.2 Dasar Hukum

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, maka peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

2.2.1 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Pasal 1365

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

2.2.2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pasal 1 angka 1

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

2. Pasal 1 angka 2

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

3. Pasal 1 angka 3

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Pasal 19 ayat (1), (2)

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan keadilan di tempat kedudukan konsumen.

6. Pasal 45 ayat (1), (2), (3), (4)

- (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 sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

7. Pasal 46 ayat (1), (2)

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh ;
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

2.2.3 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok

1. Pasal 1 huruf a

Gugatan perwakilan kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili kelompok orang yang jumlahnya banyak, yang mempunyai kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud.



2. Pasal 2

Gugatan dapat diajukan dengan mempergunakan tata cara Gugatan Perwakilan Kelompok apabila:

- a. jumlah anggota kelompok sedemikian banyak sehingga tidaklah efektif dan efisien apabila gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama dalam satu gugatan;
- b. terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya;
- c. wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya;
- d. hakim dapat menganjurkan kepada wakil kelompok untuk melakukan penggantian pengacara, jika pengacara melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan kewajiban membela dan melindungi kepentingan anggota kelompoknya.

3. Pasal 4

"Untuk mewakili kepentingan hukum anggota kelompok, wakil kelompok tidak dipersyaratkan memperoleh surat kuasa khusus dari anggota kelompok."

2.3 Landasan Teori

Untuk membahas permasalahan yang ada, maka perlu didukung oleh landasan teori dengan tujuan memberikan kemudahan-kemudahan di dalam memahami pengertian-pengertian yang ada.

2.3.1 Konsumen

A. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam hukum positif Indonesia baru dikenal setelah diundangkannya UUPK. Pasal 1 angka 2 UUPK merumuskan "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan."

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam UUPK tersebut mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. setiap orang

Subyek yang dimaksud sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

2. pemakai

Konsumen dapat dibedakan menjadi dua yaitu konsumen antara dan konsumen akhir.

Konsumen-antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial). Konsumen-akhir, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial) (AZ. Nazution, 2000:13).

Penjelasan pasal 1 angka 2 UUPK kata pemakai menekankan pada konsumen akhir.

3. barang dan/atau jasa

Pasal 1 angka 4 UUPK merumuskan pengertian barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Pasal 1 angka 5 UUPK menyatakan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

4. yang tersedia di masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran, hal ini sesuai dengan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK, tetapi dengan perkembangan cara pemasaran yang begitu kompleks syarat tersebut tidak mutlak.

5. bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain

Barang yang dibeli oleh konsumen digunakan dan dimanfaatkan bagi diri sendiri, keluarga dan orang lain. Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam UUPK tidak hanya memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai pemakai barang dan atau/jasa tetapi juga memberikan perlindungan kepada hewan atau tumbuhan.

6. barang dan/atau jasa itu tidak diperdagangkan

Barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen tersebut tidak diperdagangkan kembali oleh konsumen tetapi dikonsumsi.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak konsumen dirumuskan dalam pasal 4 UUPK. Hak-hak yang dimiliki oleh konsumen seharusnya memungkinkan konsumen untuk menuntut hak-haknya apabila konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa sehingga konsumen terhindar dari kerugian apabila mengkonsumsi suatu produk. Untuk menjamin adanya keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa perlu adanya kontrol dari pemerintah. Kontrol atau pengawasan dari pemerintah dapat dilakukan dengan kontrol pra pasar, yaitu pengawasan sebelum barang dan/atau jasa mencapai pasar dan pengawasan melalui kontrol pasca pasar, yaitu apabila barang dan/atau jasa yang telah beredar dipasar ternyata tidak aman untuk dikonsumsi maka bagaimana menarik produk tersebut dari pasar (Fendi Setyawan, 2000:21).

Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih, dimaksudkan agar konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen. Berdasarkan hak ini konsumen dapat memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap barang dan/atau jasa. Untuk dapat memilih barang dan/atau jasa perlu adanya pilihan bagi konsumen yang secara otomatis pelaku usaha yang ada juga harus lebih dari satu, agar konsumen dapat membandingkan dari segi mutu dan harga dari barang dan/atau jasa sebelum konsumen menjatuhkan pilihannya.

Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang barang dan/atau jasa, karena dengan

informasi tersebut konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa yang diinginkan sesuai kebutuhan konsumen serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Informasi tersebut dapat berupa manfaat, kegunaan, efek samping dalam penggunaan barang dan/atau jasa, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut.

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak ini dimaksudkan agar konsumen tidak dirugikan lebih lanjut atau untuk menghindarkan dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa tertentu, apabila informasi yang diperoleh kurang memadai, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami konsumen.

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara tepat. Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang dirugikan akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Hak ini memungkinkan konsumen untuk mendapatkan suatu perlindungan secara efektif dan menjamin keadilan sosial.

Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak ini dimaksudkan agar konsumen memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Adanya pembinaan dan pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu barang dan/atau jasa.

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan suatu pelayanan. Pelaku usaha juga dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen, karena alasan suku, agama, pendidikan, tingkat sosial maupun jenis kelamin. Adanya suatu perbedaan pelayanan bagi konsumen oleh pelaku usaha terhadap suatu peristiwa yang sama tidak dibenarkan.

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang rusak akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan

harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan barang dan/atau jasa yang telah merugikan konsumen baik kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri. Hak ini memberi kepastian kepada konsumen bahwa konsumen akan memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat penggunaan barang dan/atau jasa.

Di samping mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan. Kewajiban konsumen diatur di dalam pasal 5 UUPK, kewajiban-kewajiban yang dibebankan pada konsumen harus diperhatikan dan dilakukan karena konsumen tidak dapat menuntut haknya apabila kewajibannya sebagai konsumen tidak dilakukan.

Konsumen harus mengikuti petunjuk informasi dan prosedur dalam pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan konsumen. Kewajiban ini sangat penting bagi konsumen untuk diperhatikan, karena walaupun pelaku usaha telah memberikan informasi yang jelas pada konsumen, konsumen terkadang tidak memperhatikannya sehingga konsumen salah dalam memanfaatkan atau menggunakan barang dan/atau jasa tersebut.

Konsumen dalam transaksi pembelian barang dan/atau jasa harus mempunyai itikad baik. Itikad baik yang dimaksudkan adalah menyangkut transaksi pembelian barang dan/atau jasa, karena kemungkinan merugikan pelaku usaha oleh konsumen pada saat transaksi.

Konsumen wajib mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum secara patut. Kewajiban ini dimaksudkan untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa secara patut.

2.3.2 Pelaku Usaha

A. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dapat kita lihat di dalam pasal 1 angka 3 UUPK, yang merumuskan bahwa,

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha yang disebutkan di dalam UUPK tersebut cukup luas karena di dalamnya juga menyangkut grossir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha tersebut juga mencakup perorangan dan badan hukum tetapi tidak mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut memudahkan konsumen di dalam menuntut ganti rugi. Konsumen tidak lagi merasa kesulitan kepada siapa tuntutan diajukan apabila konsumen dirugikan akibat penggunaan barang dan/atau jasa.

B. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

Pelaku usaha mempunyai hak-hak yang dirumuskan dalam pasal 6 UUPK. Pengaturan hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha dalam UUPK diharapkan menghindari adanya suatu tindakan yang mengabaikan kepentingan pelaku usaha

Hak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha tidak dapat menuntut haknya terlalu banyak apabila barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kualitasnya lebih rendah dari selayaknya, dengan demikian yang dipentingkan adalah harga yang wajar disesuaikan dengan kondisi barang dan/atau jasa.

Hak-hak yang ada pada pelaku usaha juga meliputi hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian sengketa, hak

untuk rehabilitasi nama baik jika tidak terbukti bahwa kerugian dari konsumen tidak diakibatkan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Menyangkut hak pelaku usaha tersebut, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004:51).

Di dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus mengetahui dan melaksanakan apa yang telah ditentukan dalam undang-undang dan menjalankan kewajibannya. Kewajiban pelaku usaha dirumuskan dalam pasal 7 UUPK.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus mempunyai itikad yang baik. Itikad baik dalam UUPK ditekankan kepada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya. Itikad baik yang ada dari pelaku usaha dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi sampai pada tahap penjualan, karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen sejak barang dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha harus memberikan suatu informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai keadaan barang dan/atau jasa karena informasi yang tidak memadai atau tidak benar dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk yang dapat merugikan konsumen. Penyampaian suatu informasi yang benar terhadap konsumen tujuannya agar konsumen tidak salah di dalam penggunaan suatu barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidak boleh membedakan dan melihat status dari konsumen, pelaku usaha wajib melayani konsumen secara benar dan jujur. Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan, pelaku usaha juga dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Pelaku usaha harus menjamin bahwa barang dan/atau jasa yang diperdagangkan telah sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Konsumen akan merasa aman dalam mengkonsumsi atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha apabila pelaku usaha memproduksi barang dan/atau jasa sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

Pelaku usaha harus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu dan memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan. Di dalam penjelasan pasal 7 huruf e UUPK yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi pada konsumen, apabila konsumen dirugikan akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha juga harus memberikan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha.

2.3.3 Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat diwujudkan. Hal ini disebabkan karena perlindungan konsumen menyangkut masalah kepentingan manusia.

Konsumen tidak mempunyai posisi yang aman, karena pada suatu waktu, dalam posisi tunggal ataupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti berkedudukan sebagai konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu, oleh karena itu secara mendasar konsumen membutuhkan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen sangat penting karena ada beberapa faktor yang mendasarinya, yaitu:

1. kedudukan konsumen yang lemah dibandingkan dengan konsumen yang relatif kuat.
2. perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memampukan pelaku usaha bergerak sangat cepat diberbagai sektor terutama sektor produksi dan efisiensi dalam menghasilkan barang dan/atau jasa.

Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Di dalam UUPK tidak hanya kepentingan konsumen saja yang diperhatikan, tetapi kepentingan pelaku usaha juga ikut

diperhatikan karena keberadaan perekonomian sosial sangat ditentukan oleh pelaku usaha. UUPK dapat dipakai sebagai alat dan ukuran untuk menjamin adanya suatu kepastian hukum dan menghindarkan kesewenang-wenangan.

Perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Azas manfaat dimaksudkan agar di dalam menyelenggarakan suatu perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Azas keadilan dimaksudkan agar seluruh masyarakat ikut berpartisipasi secara maksimal dan agar pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan dapat melaksanakan kewajiban secara adil. Azas keseimbangan dimaksudkan agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah terdapat suatu keseimbangan. Azas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan keselamatan dan keamanan dalam pemanfaatan atau penggunaan suatu produk. Azas kepastian hukum dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin suatu kepastian hukum.

Ada enam tujuan dari perlindungan konsumen, hal ini sesuai dengan yang dinyatakan dalam pasal 3 UUPK.

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3.4 Class Action

UUPK merumuskan *class action* di dalam pasal 46 ayat (1) huruf b, "Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama".

Sebelum adanya Perumusan PERMA No 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok, pengertian *action* belum dirumuskan secara kongret meskipun sudah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengakui adanya gugatan secara *class action*. Pengertian *class action* baru dikenal setelah dikeluarkan PERMA No 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Pasal 1 huruf a PERMA No 1 Tahun 2002 merumuskan bahwa

Gugatan perwakilan kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang mempunyai kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud.

Gugatan dalam *class action* masuk dalam lapangan hukum perdata. Istilah gugatan dikenal dalam hukum acara perdata sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh perlindungan hak yang diberikan oleh pengadilan untuk menghindari adanya upaya main hakim sendiri. Gugatan yang merupakan bentuk tuntutan hak yang mengandung sengketa, pihak-pihaknya adalah tergugat dan pengugat dapat berupa orang perseorangan maupun badan hukum. Umumnya tuntutan gugatan di dalam hukum perdata adalah ganti rugi berupa uang.

Di dalam gugatan *class action* ada yang disebut sebagai wakil kelompok dan anggota kelompok. Wakil kelompok adalah satu orang atau lebih yang menderita kerugian yang mengajukan gugatan sekaligus mewakili kelompok orang yang lebih banyak jumlahnya. Saat gugatan *class action* diajukan ke pengadilan maka kedudukan wakil kelompok sebagai penggugat aktif. Anggota kelompok adalah sekelompok orang dalam jumlah yang banyak, yang menderita kerugian yang kepentingannya diwakili oleh wakil kelompok di pengadilan.

Anggota kelompok mempunyai kedudukan yang bersifat pasif pada saat pengajuan gugatan secara *class action* diajukan ke pengadilan.

Keterlibatan pengadilan sangat besar pada saat gugatan secara *class action*, karena suatu gugatan dapat diajukan ke pengadilan secara *class action* harus ada persetujuan dari pengadilan.

Untuk *class action* ini keterlibatan pengadilan sangat besar karena setiap perwakilan untuk dapat maju ke pengadilan harus mendapat persetujuan dari pengadilan dengan memperhatikan:

- a. *class action* merupakan tindakan yang paling baik untuk mengajukan gugatan;
- b. mempunyai kesamaan tipe tuntutan yang sama;
- c. penggugatnya sangat banyak, dan;
- d. perwakilan layak (Toto Tohir dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000:72).

2.3.5 Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya

Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya merupakan suatu lembaga nonprofit dan *independen* yang bergerak dibidang perlindungan konsumen. LPKS berkantor di Jalan Sumbawa No 18 Surabaya dan telah terdaftar dengan nomor TDLPK No:510/420/402.4.12/2002.

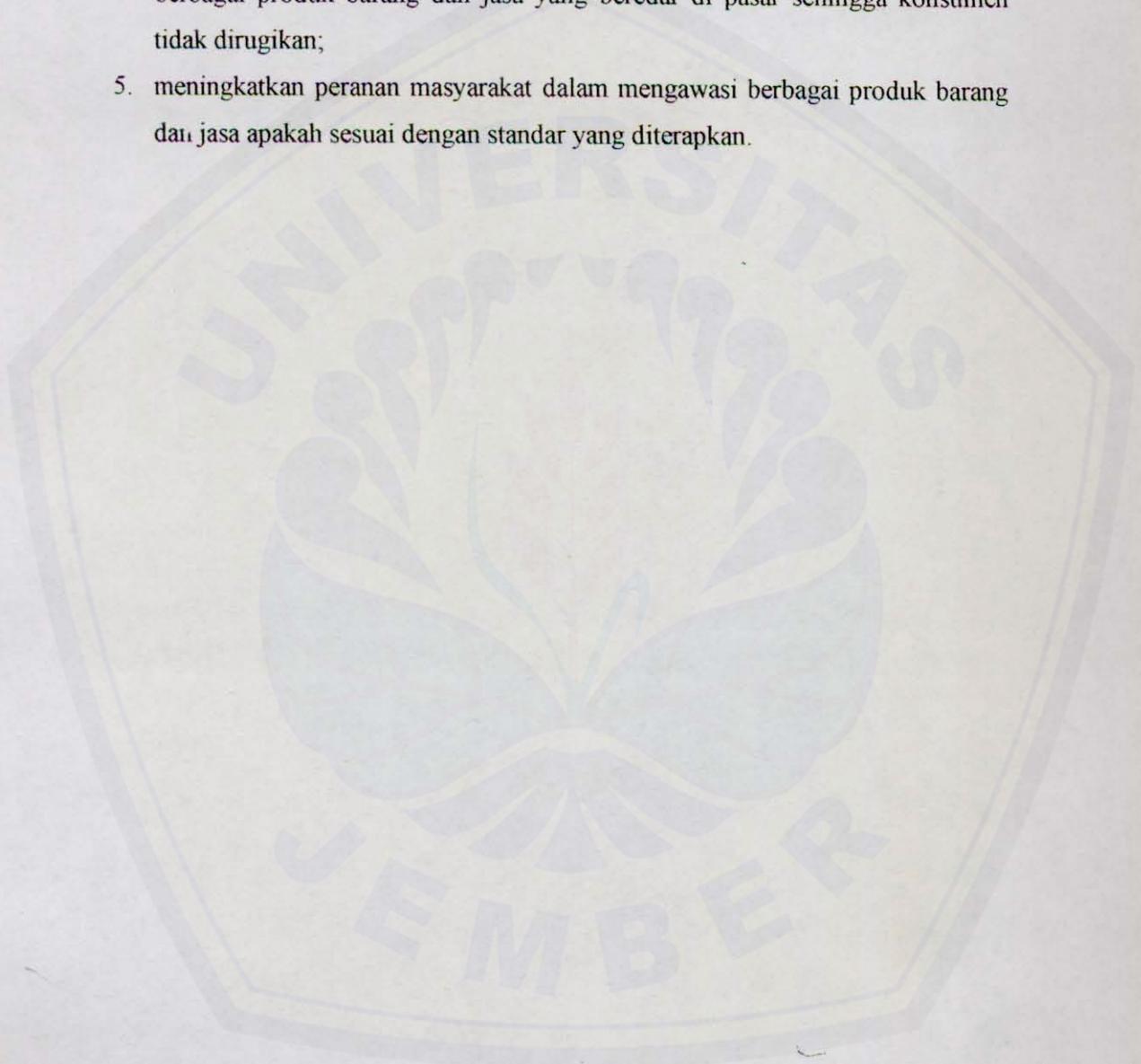
Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya memiliki visi dan misi yang jelas. Visi Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya adalah:

1. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
2. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
3. menjadikan masyarakat berpartisipasi secara aktif sebagai pengguna barang dan jasa yang kritis dan teliti untuk keamanan, keadilan dan kesejahteraan bersama.

Misi Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya adalah:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. membantu pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat dalam mengontrol berbagai produk barang dan jasa yang beredar di pasar sehingga konsumen tidak dirugikan;
5. meningkatkan peranan masyarakat dalam mengawasi berbagai produk barang dan jasa apakah sesuai dengan standar yang diterapkan.



III. PEMBAHASAN

3.1 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Kelompok Konsumen Atas Kerugian Yang Dialami

Pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan hubungan hukum tidak menutup kemungkinan terjadi perselisihan atau sengketa konsumen. Meskipun UUPK telah diundangkan masih banyak terjadi sengketa konsumen di masyarakat, hal ini dapat kita lihat dalam data pengaduan konsumen pada LPKS. LPKS telah mencatat pada tahun 2004 ada 265 kasus pengaduan yang telah dilakukan oleh konsumen baik melalui telepon maupun datang secara langsung pada kantor LPKS (Lihat Lampiran V).

Sengketa konsumen merupakan suatu perselisihan antara pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi barang dan/atau jasa dengan konsumen sebagai pihak yang dirugikan akibat mengkonsumsi atau memanfaatkan barang dan/atau jasa. Sengketa konsumen dapat terjadi pada saat pra transaksi, transaksi dan pasca transaksi. Pada saat itulah terjadinya sengketa konsumen dimungkinkan terjadi (Fendi Setyawan, 2000:36).

Pada saat pra transaksi calon konsumen berusaha untuk mengumpulkan informasi mengenai produk-produk barang dan/atau jasa yang hendak dibeli untuk dikonsumsi. Pelaku usaha untuk memperkenalkan barang-barang produksinya dapat melakukan dengan jalan promosi. Promosi merupakan sarana yang sangat efektif bagi pelaku usaha untuk memperkenalkan produk-produknya, agar calon konsumen tertarik untuk mencobanya. Pelaku usaha dalam menawarkan produk-produknya dapat dilakukan dengan menggunakan pamflet, brosur, iklan dan lain-lain. Sengketa konsumen pada tahap ini adalah ketika konsumen merasa ragu atas promosi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

Setelah mengetahui kualitas produk-produk barang dan/atau jasa dari promosi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen memutuskan untuk membeli produk-produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sengketa konsumen pada saat transaksi dapat terjadi apabila apa yang telah diinformasikan pelaku usaha melalui promosi tidak benar, terutama mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi suatu barang dan/atau jasa,
- d. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pada saat pasca transaksi kemungkinan terjadinya sengketa sangat besar. Setelah konsumen mendapatkan informasi tentang produk barang dan/atau jasa dan mengkonsumsinya ternyata menimbulkan dampak negatif akibat adanya informasi yang tidak benar atau menyesatkan, sehingga timbul sengketa konsumen. Sengketa konsumen tidak akan pernah timbul apabila konsumen dan pelaku usaha memahami dan melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing.

Sengketa konsumen tidak hanya terjadi antara pelaku usaha dan satu konsumen saja tetapi sangat dimungkinkan sengketa itu timbul antara pelaku usaha dan konsumen yang banyak (lebih dari satu). Penulis merumuskan ada beberapa alasan yang menyebabkan banyaknya konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi atau memanfaatkan barang dan/atau jasa.

Pertama, dengan adanya kemajuan teknologi pelaku usaha dapat dengan mudah untuk memproduksi barang dan/atau jasa. Apabila produk barang dan/atau jasa yang diproduksi tidak layak dikonsumsi atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak menutup kemungkinan produk-produk yang lain juga tidak layak untuk dikonsumsi dan dimanfaatkan, hal ini dapat dilihat dengan cara memproduksi barang dan/atau jasa secara serentak (massal).

Kedua, dengan adanya sarana promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak dilarang oleh UUPK, karena promosi merupakan sarana untuk memperkenalkan produk-produk barang dan/atau jasa yang hendak dipasarkan. Promosi yang dilarang adalah promosi yang menyesatkan konsumen, yang berarti bahwa pelaku usaha memberikan keterangan yang tidak benar mengenai produk barang dan/atau jasa. Promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat mendorong minat konsumen untuk mencoba dan ingin membeli barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Kita tidak akan pernah bisa membayangkan apabila promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha

menyesatkan akibatnya akan merugikan banyak konsumen, hal ini terlihat jelas dalam kasus AIG Lippo yang banyak merugikan nasabahnya akibat informasi (ilustrasi) yang tidak benar atau menyesatkan dari agen.

Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatan yang telah dilakukan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pasal 19 ayat (1) UUPK merumuskan "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha apabila memperhatikan pasal 19 ayat (1) UUPK tersebut.

Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan;
3. tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004:16).

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum untuk memperoleh atau mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dapat ditempuh dengan dua jalur penyelesaian sengketa yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Pasal 45 ayat (1) UUPK merumuskan bahwa "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."

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Kedua jalur penyelesaian sengketa tersebut bersifat alternatif dan dapat dipilih oleh pihak konsumen ataupun oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela sebagaimana yang diatur dalam pasal 45 ayat (2) UUPK yang

merumuskan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Para pihak dalam memilih penyelesaian sengketa harus memperhatikan beberapa hal seperti yang dirumuskan dalam pasal 23 UUPK, yang menyatakan bahwa:

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen

Pasal 23 UUPK merupakan suatu hal yang baru di dalam peradilan di Indonesia, dan merupakan suatu langkah yang maju dalam memberdayakan konsumen dalam menuntut haknya atas kerugian yang dialami. Suatu hal baru tidak hanya adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tetapi karena adanya pengaturan gugatan ganti kerugian “ditempat kedudukan konsumen” baik melalui BPSK maupun melalui badan peradilan, karena membantu konsumen dalam menuntut haknya. Secara umum pengajuan gugatan ganti rugi dilakukan di wilayah hukum tergugat, pengaturan yang demikian tentu saja akan membuat kesulitan bagi konsumen. Adanya ketentuan yang menyatakan bahwa pengajuan gugatan ganti rugi dapat dilakukan “ditempat kedudukan konsumen” dengan sendirinya akan memberikan kemudahan bagi konsumen.

Konsumen pada dasarnya memang diberi peluang untuk mengajukan gugatan pada BPSK maupun pada peradilan umum tetapi apabila konsumen yang dirugikan banyak jumlahnya, konsumen tidak dapat mengajukan gugatan pada BPSK karena BPSK hanya menyelesaikan sengketa konsumen secara perorangan/individu.

Upaya yang dapat dilakukan oleh kelompok konsumen yang dirugikan dapat melalui jalur damai maupun upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

3.1.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Secara Damai

Upaya penyelesaian sengketa bagi kelompok konsumen dapat dilakukan secara damai. Penyelesaian secara damai membutuhkan kemauan dan kemampuan berunding antara kelompok konsumen yang dirugikan dengan pelaku usaha. Penyelesaian secara damai dimaksudkan untuk penyelesaian sengketa dengan atau tanpa kuasa atau pendamping bagi masing-masing pihak melalui cara-cara damai. Berdasarkan penjelasan pasal 45 ayat (2) UUPK yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau BPSK. Penyelesaian sengketa secara damai ini biasa juga dikenal dengan sebutan "penyelesaian secara kekeluargaan." Cara penyelesaian sengketa secara damai ini sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian sengketa secara murah, mudah dan lebih cepat.

Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan melalui cara negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Penyelesaian sengketa dengan cara ini disebut dengan upaya penyelesaian sengketa secara damai karena hasil keputusan yang akan diperoleh bukanlah suatu penetapan atau keputusan akan tetapi berupa kesepakatan atau perjanjian secara tertulis yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa.

Persamaan upaya penyelesaian sengketa melalui negosiasi, mediasi maupun konsiliasi, sama-sama merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mencari kesepakatan diantara para pihak yang bersengketa. Hal yang membedakan diantara negosiasi, mediasi dan konsiliasi adalah proses negosiasi dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa tanpa adanya campur tangan pihak ketiga, sedangkan mediasi dan konsiliasi dilakukan dengan adanya campur tangan pihak ketiga.

Upaya penyelesaian secara negosiasi pada dasarnya akan lebih menguntungkan pelaku usaha karena upaya penyelesaian sengketa melalui negosiasi hanya melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan saja tanpa adanya campur tangan pihak ketiga sehingga nama baik pelaku usaha dan perusahaan lebih terjamin. Upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi dan konsiliasi

dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa dengan adanya pihak ketiga yang bersifat netral yang berarti bahwa tidak memihak baik pada pelaku usaha maupun kepada konsumen.

Mediasi dan konsiliasi dapat dibedakan dengan adanya penyebutan pihak netral sebagai pihak ketiga, untuk mediasi disebut mediator sedangkan untuk konsiliasi disebut konsiliator. Di dalam proses konsiliasi, konsiliator bersifat pasif yang berarti bahwa konsiliator hanya berperan memfasilitasi proses konsiliasi dan meletakkan pada para pihak yang bersengketa dalam kedudukan yang sejajar. Di dalam proses mediasi, pihak mediator selain memfasilitasi proses mediasi dan meletakkan para pihak dalam posisi yang sejajar, pihak mediator juga berperan memberikan saran dan usulan-usulan mengenai solusi yang tepat. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa dalam proses mediasi seorang mediator lebih berperan aktif dari pada konsiliator.

Kelompok konsumen yang dirugikan dapat meminta bantuan pada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat apabila kelompok konsumen merasa kesulitan dalam menyelesaikan sengketa sendiri. Sjenijati Djaja selaku wakil kelompok nasabah AIG Lippo meminta bantuan pada LPKS untuk menyelesaikan sengketa dengan AIG Lippo. Kesulitan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan sendiri antara pelaku usaha dan kelompok konsumen tanpa adanya pihak ketiga adalah tidak adanya pihak yang akan memberi masukan untuk mencari jalan keluar.

LPKS berwenang untuk membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha, karena LPKS telah terdaftar dengan nomor TDLPK No:510/420/402.4.12/2002. Hal ini didasari dengan adanya suatu persyaratan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya Masyarakat yang dapat memberikan bantuan pada konsumen adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya Masyarakat yang telah terdaftar dan bergerak dalam perlindungan konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat meminta bantuan pada LPKS untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha. Konsumen dapat mengajukan pengaduan pada LPKS dengan jalan membuat surat

pengaduan secara resmi, LPKS sudah menyediakan form pengaduan yang dibutuhkan oleh konsumen yang hendak mengajukan kasusnya. Konsumen mengisi nama, pekerjaan, alamat, kasus dan kronologinya. LPKS juga mengharuskan adanya bukti-bukti bagi konsumen yang hendak mengajukan pengaduan yaitu misalnya dengan adanya foto copi kuwitansi dan foto copi identitas (Lihat Lampiran III). Konsumen yang hendak mengajukan pengaduan harus memenuhi syarat-syarat tersebut di atas tujuannya adalah untuk menghindari tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, disamping itu juga untuk membuktikan bahwa konsumen tersebut memang benar-benar telah dirugikan.

Konsumen yang mengajukan upaya hukum pada LPKS mencakup banyak konsumen yang terlibat tidak diharuskan datang semua untuk melakukan pengaduan pada LPKS cukup hanya diwakilkan pada konsumen yang juga mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha tersebut. Masing-masing pihak harus membuat surat pernyataan bahwa mereka juga telah mengalami kerugian. Surat pernyataan ini sebenarnya dipakai sebagai bukti bahwa konsumen yang bersangkutan juga telah mengalami kerugian yang sama dengan wakilnya.

Sjenijati Djaja mengajukan pengaduan pada LPKS dengan mengisi form yang telah disediakan oleh LPKS. Dia ingin mengajukan pengaduan karena dia merasa telah dirugikan oleh AIG Lippo akibat adanya ilustrasi yang menyesatkan yang telah dilakukan oleh agen AIG Lippo. Nasabah yang merasa dirugikan ada sembilan orang (termasuk Sjenijati Djaja) ingin melakukan upaya agar sengketa antara nasabah dan AIG Lippo dapat segera diselesaikan tetapi tidak semua nasabah yang merasa dirugikan melakukan pengaduan secara tertulis pada LPKS cukup hanya diwakilkan pada satu nasabah yang mengalami peristiwa atau kasus yang sama dengan dirinya, dalam hal ini adalah Sjenijati Djaja. Nasabah yang lain hanya memberikan surat pernyataan bahwa mereka juga mengalami peristiwa yang sama seperti yang dialami oleh Sjenijati Djaja yaitu mengalami kerugian akibat adanya ilustrasi yang menyesatkan yang dilakukan oleh Agen AIG Lippo.

LPKS segera menanggapi pengaduan setelah menerima pengaduan dari wakil kelompok dengan jalan mengirimkan surat pada pelaku usaha yang

bersangkutan yang berisi konfirmasi. Pelaku usaha harus memberikan tanggapan berupa kronologi atas pengaduan yang telah dilakukan oleh wakil kelompok, tanggapan tersebut dapat dilakukan melalui surat ataupun datang sendiri pada kantor LPKS.

LPKS dapat meminta pelaku usaha dan wakil kelompok konsumen untuk datang pada kantor LPKS untuk menceritakan kronologi secara lisan, kemudian LPKS akan mengkaji dan menarik kesimpulan. Penyelesaian sengketa konsumen tersebut dilakukan dengan jalan mediasi, dengan alasan bahwa dengan penyelesaian melalui mediasi LPKS dapat memberikan saran dan masukan pada kedua belah pihak untuk mencari solusi yang terbaik bagi keduanya (Munir Fuadi, 2000:47).

LPKS akan mengirimkan surat yang berisi somasi pada pelaku usaha apabila pelaku usaha tidak menanggapi surat konfirmasi yang telah dikirimkan oleh LPKS. LPKS memberikan kesempatan pada pelaku usaha sebanyak tiga kali. Apabila pelaku usaha tetap tidak memberikan tanggapan, LPKS dapat melakukan suatu upaya hukum melalui jalur pengadilan.

3.1.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Pengadilan

Penyelesaian sengketa pada dunia bisnis merupakan suatu masalah tersendiri yang dihadapi oleh pelaku usaha karena apabila pelaku usaha menghadapi sengketa tertentu maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Penyelesaian sengketa di dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa pelaku usaha terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu saja akan sulit ditentukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketa tersebut ke pengadilan, karena penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan akan berakhir dengan adanya kekalahan pada salah satu pihak.

Citra pelaku usaha akan buruk di mata masyarakat dan secara otomatis akan berpengaruh pada kelangsungan usahanya apabila pelaku usaha dinyatakan pengadilan terbukti bersalah sehingga harus memberikan ganti rugi pada konsumen. Apabila yang menggugat adalah kelompok konsumen maka dapat

berakibat menurunnya kepercayaan masyarakat akan hasil produksinya. Secara umum, tuntutan ganti rugi dapat dilakukan berdasarkan kualifikasi gugatan berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

Tuntutan ganti rugi berdasarkan kualifikasi wanprestasi. Tuntutan ganti rugi berdasarkan wanprestasi dapat dipakai dasar apabila adanya hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha yang diwujudkan dengan adanya suatu perjanjian. Kerugian yang dialami oleh konsumen diakibatkan karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pelaku usaha, sehingga dapat diartikan bahwa jika tidak ada hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha, maka tidak ada tanggungjawab pelaku usaha pada konsumen.

Tuntutan ganti rugi berdasarkan kualifikasi perbuatan melawan hukum. Konsumen dapat mengajukan gugatan dengan kualifikasi perbuatan melawan hukum apabila memenuhi pasal 1365 KUHPerdara. Pasal tersebut merumuskan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut." Berdasar pada rumusan pasal 1365 KUHPerdara tersebut ada beberapa unsur yang harus dipenuhi oleh konsumen. Unsur-unsur tersebut adalah adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan/kelalaian pelaku usaha, adanya kerugian yang dialami oleh konsumen dan adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Tuntutan ganti rugi oleh konsumen melalui kualifikasi wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dapat diajukan oleh konsumen yang mengalami kerugian secara individu tanpa mewakili kelompok lainnya. Hal ini tentu saja sangat tidak efektif.

Kelompok konsumen dapat mengajukan upaya hukum melalui jalur pengadilan dengan gugatan secara *class action* maupun secara *legal standing* yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat apabila penyelesaian sengketa melalui jalur damai tidak dapat memenuhi kata sepakat diantara kedua belah pihak.

Class action dalam UUPK memang diakui dan dimungkinkan dilakukan oleh kelompok konsumen. Dasar mengajukan gugatan secara *class action* dirumuskan dalam pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK yang menyatakan bahwa “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.”

Gugatan secara *class action* dapat diajukan pada pengadilan negeri dasarnya ada pada pasal 46 ayat (2) UUPK yang merumuskan bahwa:

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

Upaya penyelesaian sengketa yang melibatkan banyak konsumen yang dirugikan selain dapat diajukan secara *class action*, dapat diajukan juga melalui *legal standing*. *Legal standing* merupakan hak yang diberikan oleh Undang-undang pada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau pemerintah untuk mengajukan gugatan meskipun secara langsung tidak menjadi korban pelaku usaha. Dasar yang merumuskan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat mengajukan *legal standing* yaitu pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat melakukan upaya *legal standing* apabila memenuhi syarat-syarat seperti yang dirumuskan dalam pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK yang menyatakan bahwa:

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

Berdasarkan pasal 46 ayat (1) huruf c UUPK tersebut LPKS dapat mengajukan *legal standing* apabila memang diperlukan karena LPKS telah memenuhi syarat yaitu telah terdaftar dan bergerak dibidang perlindungan konsumen, hal ini dapat ditinjau dengan adanya visi dan misi yang dimiliki LPKS. Sejauh ini LPKS belum pernah mengajukan *legal standing*.

Bentuk ganti rugi yang dapat dituntut oleh konsumen yang dirugikan menurut pasal 19 ayat (2) UUPK adalah pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, pemberian santunan. Bentuk-bentuk ganti kerugian tersebut berlaku bagi kelompok konsumen yang mengajukan upaya hukum secara damai maupun melalui jalur pengadilan.

3.2 Kedudukan Kelompok Konsumen Yang Dirugikan Dengan Adanya Pengaturan *Class Action* Dalam UUPK Dan Peraturan Pelaksana Lainnya

Pengaturan gugatan secara *class action* dalam UUPK seperti yang telah dirumuskan dalam pasal 46 UUPK ayat (1) huruf b merupakan suatu langkah maju bagi Peraturan Perundang-undangan di Indonesia. Pengaturan *class action* dalam UUPK memberikan peluang bagi konsumen atau ahli warisnya untuk mengajukan gugatan secara *class action*.

Pengajuan gugatan secara *class action* cukup hanya diwakili oleh wakil kelompok yang meliputi satu atau lebih yang menderita kerugian yang mengajukan gugatan dan sekaligus mewakili kelompok konsumen yang lebih banyak jumlahnya. Menurut Direktur LPKS Bapak Paidi Pawiro Rejo (Wawancara I, 2 April 2005) untuk menjadi wakil kelompok sebenarnya tidak ada persyaratan khusus tetapi ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh wakil kelompok yaitu wakil kelompok merupakan konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang sama dengan anggota kelompok yang diwakilinya. Seseorang tidak dapat menjadi wakil kelompok konsumen apabila dirinya sendiri tidak mengalami kerugian.

Pengajuan gugatan secara *class action* dapat diwakili oleh wakil kelompok tentu akan memudahkan anggota kelompok yang lain karena kelompok konsumen yang dirugikan tidak diharuskan untuk hadir dan melakukan gugatan ke pengadilan. Kita tidak akan pernah bisa membayangkan apabila tiap-tiap konsumen melakukan gugatan secara sendiri-sendiri atau individu pada hal memenuhi syarat untuk mengajukan gugatan secara *class action*, maka pengadilan

akan sangat disibukkan dengan menangani kasus yang sama. Kita juga mengetahui bahwa banyak sekali kasus-kasus yang harus diselesaikan di pengadilan.

Pengaturan *class action* dalam UUPK didasari dengan adanya kemungkinan konsumen yang dirugikan jumlah korbannya banyak bisa ratusan, bahkan ribuan. Pengajuan gugatan secara *class action* dimungkinkan bagi konsumen apabila jumlah penggugat banyak, kesamaan hukum, kelayakan wakil kelompok, dan adanya tuntutan sejenis dari konsumen (Darwan Prinst, 2000:25, 26).

Konsumen yang mengajukan gugatan ke pengadilan meliputi banyak konsumen yang dirugikan, sehingga apabila gugatan diajukan satu persatu atau individual oleh konsumen dirasa sangat tidak efektif dan efisien. Peraturan perundang-undangan tidak menyatakan dengan jelas batasan suatu gugatan dapat diajukan secara *class action*. Gugatan dapat diajukan secara *class action* apabila jumlah konsumen yang dirugikan sangat banyak sehingga tidak efektif dan efisien apabila diajukan secara individu.

Adanya kesamaan hukum dalam mengajukan gugatan, kesamaan hukum disini dapat dimengerti dengan adanya kesamaan fakta atau kasus antara wakil kelompok dengan anggota kelompok yang diwakili. Persamaan hukum dalam mengajukan gugatan sangat penting karena dengan adanya persamaan hukum menunjukkan bahwa anggota kelompok mengalami kerugian akibat peristiwa dan permasalahan yang sama dengan wakil kelompok. Wakil kelompok dituntut untuk menjelaskan adanya kesamaan ini, namun bukan berarti tidak diperkenankan adanya perbedaan, perbedaan masih diterima sepanjang perbedaan yang ada tidak prinsip atau substansial. Perbedaan tersebut substansial atau tidak dapat ditinjau dari sebab konsumen mengalami kerugian. Apabila wakil kelompok dan anggota kelompok konsumen mengalami kerugian tetapi dikarenakan karena adanya sebab yang berbeda maka tidak dapat dikatakan bahwa peristiwa tersebut mempunyai kesamaan fakta atau dasar hukum yang sama.

Wakil kelompok yang mewakili kepentingan kelompok konsumen haruslah memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan

anggota kelompok konsumen yang diwakilinya. Kelayakan wakil kelompok sangat sulit ditinjau secara lahir. Kesungguhan wakil kelompok konsumen dapat ditinjau dari kesungguhannya dalam menyelesaikan kasus sengketa konsumen tersebut. Wakil kelompok konsumen tidak boleh mementingkan kepentingan dirinya sendiri tetapi juga memikirkan kelompok konsumen yang lain karena dalam mengajukan gugatan bukan atas nama pribadi tetapi mewakili nama kelompok. Hakim berwenang untuk menilai apakah wakil kelompok telah memenuhi syarat atau tidak.

Tuntutan wakil kelompok yang dirugikan dengan anggota kelompok konsumen yang dirugikan haruslah sama. Pada umumnya dalam *class action*, jenis tuntutan adalah pembayaran ganti rugi dari pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian. Penentuan ganti rugi harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat kelompok konsumen yang mengalami kerugian dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian.

Kelompok konsumen yang dirugikan di dalam *class action* berbeda dengan pihak-pihak yang ada di dalam proses pengadilan perdata di Indonesia, memang tidak ada pembatasan tentang berapa banyak proses penggugat dan berapa banyak pihak yang tergugat. Pihak dalam perkara perdata hanya dikategorikan penggugat dan tergugat, dan terkadang memang dimungkinkan masuknya pihak ketiga. Suatu perkara yang terdapat banyak pihak-pihaknya, baik itu penggugat maupun tergugat hanya dikenal sebagai kumpulan subyektif yaitu berkumpulnya satu subyek, tetapi masing-masing individu mempunyai kualitas sebagai pihak bukan berlaku sebagai *class* (kelompok). Hal ini tentu saja berbeda dengan kelompok dalam *class action*, karena dalam perkara *class action* semua subyek atau individu yang mempunyai tuntutan hak tidak perlu berlaku sebagai pihak karena dalam pengajuan gugatan hanya diwakili dengan adanya wakil kelompok yang mengatasnamakan kelompok konsumen yang dirugikan.

Konsumen akan mengalami hambatan dalam pengajuan gugatan ke pengadilan sebelum adanya pengaturan dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok. Hal ini disebabkan karena

konsumen yang mengajukan gugatan ke pengadilan apabila mewakili konsumen lain yang juga dirugikan akibat suatu peristiwa atau kasus yang sama harus ada surat kuasa khusus karena kedudukannya mewakili konsumen yang lain. Adanya ketentuan tersebut dapat menimbulkan kesulitan bagi konsumen yang akan mewakili kelompok konsumen, dan tentu saja akan timbul pertanyaan siapa yang akan memberikan surat kuasa khusus tersebut? Apabila semua pihak yang diwakili diharuskan untuk memberikan surat kuasa khusus tentu saja tidak akan efektif, disamping itu membuat surat kuasa khusus yang mewakili banyak konsumen bukanlah suatu pekerjaan yang mudah dan tentu saja akan memakan waktu yang lama.

Dasar bahwa perlu adanya surat kuasa khusus bagi konsumen apabila mewakili konsumen yang lain dalam pengajuan gugatan ke pengadilan terdapat dalam pasal 123 ayat (1) HIR/pasal 147 (1) RBg. Konsumen yang mewakili kelompok konsumen yang lain harus memenuhi syarat yaitu:

- a. harus ada surat kuasa khusus, atau
- b. ditunjuk sebagai kuasa atau wakil dalam surat gugatan, atau
- c. ditunjuk sebagai kuasa atau wakil dalam surat gugatan, atau ditunjuk oleh penggugat sebagai kuasa atau wakil di dalam persidangan.

Ketentuan ini bersifat mengikat yang berarti bahwa apabila seseorang mengajukan gugatan ke pengadilan dan mengatasnamakan orang lain tanpa dibekali kuasa khusus dari orang yang diwakili menyebabkan kedudukannya bukan lagi kualitas sebagai suatu penggugat dan lebih jauh dari itu adalah gugatan tidak di terima.

Di samping menyulitkan konsumen yang akan mewakili anggota kelompok, ada konsekuensi lain yang harus dihadapi oleh kelompok konsumen. Pemberlakuan diharuskan adanya surat kuasa khusus pada wakil kelompok oleh anggota kelompok memberikan suatu konsekuensi bahwa seandainya gugatan ganti rugi dikabulkan dan putusan pengadilan telah mempunyai kekuatan hukum tetap hanya kepada konsumen yang secara formal yang ikut menggugat yang akan mendapat ganti rugi, sedangkan korban lain yang tidak ikut menggugat untuk mendapat ganti rugi harus mengajukan gugatan baru.

Mahkamah Agung mengambil suatu langkah yang tepat dengan memberlakukan PERMA No 1 Tahun 2002. Di dalam PERMA No 1 Tahun 2002 wakil kelompok konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dimungkinkan melakukan gugatan ke pengadilan tanpa adanya kuasa khusus dari anggota kelompok konsumen yang diwakili. Hal ini dirumuskan dalam pasal 4 PERMA No 1 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa "Untuk mewakili kepentingan hukum anggota kelompok, wakil kelompok tidak dipersyaratkan memperoleh surat kuasa khusus dari anggota kelompok." Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam pasal 4 PERMA No 1 Tahun 2002 tersebut memberi kemudahan bagi kelompok konsumen yang dirugikan untuk mengajukan gugatan dengan hanya diwakilkan kelompok, karena tidak perlu semua konsumen yang dirugikan mengajukan gugatan ke pengadilan secara bersama-sama.

Menurut Bapak Paidi Pawiro Rejo (Wawancara I, 2 April 2005) dengan adanya gugatan secara *class action* disamping ada tujuan yang *eksplisit* juga terdapat tujuan *implisit*. Tujuan secara *eksplisit* merupakan tujuan untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh kelompok konsumen, sedangkan tujuan *implisitnya* yaitu memberikan pendidikan pada berbagai pihak, baik bagi konsumen, pelaku usaha, maupun bagi institusi pengadilan.

Class action memberikan pendidikan pada konsumen. Gugatan secara *class action* memberikan pendidikan bagi konsumen bahwa konsumen dimampukan untuk mengerti dan memahami hak yang mereka punyai sebagai konsumen, terutama hak untuk menuntut ganti rugi pada pelaku usaha apabila benar-benar telah dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini mengingat kedudukan konsumen yang lemah akibat tidak pahamnya konsumen atas hak-haknya.

Class action memberikan pendidikan pada pelaku usaha. *Class action* membuat pelaku usaha lebih memperhatikan hak-hak konsumen dalam menjalankan kegiatan usahanya seperti yang telah dinyatakan dalam UUPK, disamping itu pelaku usaha juga lebih memperhatikan kewajibannya dan tidak melakukan tindakan yang dilarang oleh UUPK.

Class action memberikan pendidikan pada institusi pengadilan. *Class action* dapat membuat pengadilan lebih memperhatikan kasus-kasus yang

diajukan karena gugatan yang diajukan secara *class action* melibatkan banyak konsumen.

Class action merupakan upaya yang sangat efektif bagi kelompok konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dibandingkan dengan pengajuan gugatan secara individu atau perorangan. Pengakuan adanya gugatan secara *class action* ke pengadilan memberikan manfaat yang sangat besar bagi konsumen. Manfaat adanya pengajuan gugatan secara *class action* bagi kelompok konsumen meliputi beberapa hal yaitu proses perkara yang menjadi lebih ekonomis, mencegah pengulangan proses perkara dan mencegah putusan-putusan yang berbeda-beda atau keputusan yang tidak konsisten, adanya akses terhadap pengadilan akan mendorong sikap hati-hati dan merubah sikap pelaku usaha.

Biaya perkara dalam proses pemeriksaan di pengadilan sangat mahal apabila dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa. Semakin lama penyelesaian sengketa, maka semakin banyak pula biaya yang dibutuhkan bagi konsumen. Biaya yang dikeluarkan akan semakin banyak apabila dalam sengketa konsumen menggunakan jasa pengacara, kita ketahui bahwa jasa pengacara tidaklah murah. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan membutuhkan waktu yang tidak singkat, hal ini disebabkan proses pemerikaaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Disamping itu banyaknya perkara yang harus diselesaikan oleh pengadilan juga dapat memicu lamanya penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, tetapi apabila kelompok konsumen melakukan gugatan secara *class action* proses perkaranya akan lebih ekonomis. Hal ini dapat ditinjau dari beberapa hal yaitu dalam pengajuan gugatan *class action* biaya berperkara tidak lagi menjadi hambatan bagi kelompok konsumen, bahkan menurut Bapak Paidi Pawiro Rejo (Wawancara I, 2 April 2005) ada juga konsumen yang menawarkan diri untuk membayar atau menanggung biaya penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan. Suatu gugatan diajukan secara *class-action* ke pengadilan kemungkinan untuk diliput dalam media massa sangatlah besar karena melibatkan banyak konsumen. Kasus sengketa kelompok konsumen yang diliput dan diikuti oleh media secara otomatis akan diikuti oleh kelompok konsumen yang mengajukan gugatan juga oleh masyarakat sehingga secara tidak langsung

akan menekan pengadilan dan secara khusus menekan moral hakim agar lebih hati-hati, cepat menyelesaikan sengketa, dan memperhatikan kasus yang diajukan pada pengadilan.

Pengadilan tidak melarang konsumen untuk mengajukan gugatan secara individu walaupun sengketa konsumen tersebut dimungkinkan diselesaikan dengan pengajuan secara *class action*, tetapi hal ini sangat tidak efektif karena akan terjadi pengulangan proses perkara. Pengulangan proses perkara terjadi apabila ada konsumen lain yang juga mengajukan gugatan dengan peristiwa dan kasus yang sama.

Pengajuan gugatan secara *class action* dapat mencegah keputusan yang berbeda antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain karena dalam memutuskan suatu perkara hakim dimungkinkan memberikan keputusan yang berbeda meskipun terdapat kasus dan peristiwa yang sama. Hal ini disebabkan karena setiap hakim memiliki kemampuan dan pengetahuan yang berbeda-beda sehingga dapat menyebabkan perbedaan keputusan terhadap suatu masalah.

Akses terhadap keadilan bagi konsumen lebih terjamin dengan adanya gugatan secara *class action*. Setiap konsumen yang masuk dalam anggota kelompok konsumen dapat dipastikan akan mendapatkan haknya yaitu berupa ganti rugi sesuai dengan tingkat penderitaan dan/atau kerugian yang dialami, karena dalam *class action* hakim berperan dalam menentukan mekanisme pendistribusian ganti rugi sehingga pemantauan terhadap pendistribusian pada konsumen lebih terjamin.

Class action memicu pelaku usaha agar lebih hati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya. Suatu perusahaan atau kegiatan usaha apapun pasti tidak ingin citra perusahaan atau kegiatan usahanya dipandang buruk oleh masyarakat. Pengajuan gugatan secara *class action* oleh kelompok konsumen secara tidak langsung telah membuat citra perusahaan dan pelaku usaha menjadi buruk karena telah banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan/atau jasa tersebut. Pengajuan gugatan secara *class action* membuat *image* yang buruk di mata masyarakat terhadap pelaku usaha yang digugat, sebagai akibatnya masyarakat

tidak lagi percaya pada produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. *Class action* memang menimbulkan suatu konsekuensi yang besar bagi pelaku usaha, konsekuensi inilah yang akan mendorong pelaku usaha mengubah sikap pelanggaran yang telah dilakukan sehingga merugikan banyak konsumen. Pelaku usaha pasti menginginkan agar kegiatan usahanya dapat berjalan secara normal kembali dan memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap produk barang dan/atau jasa. Kepercayaan masyarakat pada pelaku usaha akan pulih kembali, hal ini hanya dimungkinkan dengan memperbaiki produk agar lebih baik dan tidak menyebabkan kerugian pada konsumen.

3.3 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Oleh Konsumen Dalam Pengajuan Gugatan *Class Action*

Pengaturan *class action* memang memudahkan kelompok konsumen untuk mengajukan gugatan secara kelompok, tetapi pada kenyataannya kelompok konsumen masih tetap mengalami kesulitan dalam pengajuan gugatan secara *class action*. Menurut Bapak Paidi Pawiro Rejo (Wawancara II, 25 April 2005) hambatan-hambatan yang dihadapi oleh kelompok konsumen dalam pengajuan gugatan secara *class action* pada dasarnya dapat ditinjau dalam dua tahap yaitu sebelum pengajuan gugatan ke pengadilan dan setelah pengajuan gugatan secara *class action*.

3.3.1 Hambatan sebelum pengajuan gugatan ke pengadilan

Pengetahuan konsumen yang lemah terhadap hak-haknya memicu konsumen untuk tidak melakukan suatu upaya hukum. Hal ini tentu saja sangat memprihatinkan karena pada dasarnya UUPK telah menjelaskan secara rinci mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Hak-hak yang ada dalam UUPK sebenarnya juga memberikan perlindungan bagi konsumen agar konsumen dapat secara aman dan nyaman di dalam memanfaatkan dan menggunakan produk-produk barang dan/atau jasa.

Hambatan dalam pengajuan gugatan secara *class action* yang utama adalah tertuju pada diri pribadi konsumen itu sendiri karena dalam pengajuan

gugatan secara *class action* membutuhkan seorang konsumen yang berkomitmen dan bersedia melakukan upaya hukum di pengadilan untuk mewakili anggota konsumen, meskipun telah diundangkannya UUPK sebagian besar masyarakat tetap merasa enggan untuk melakukan suatu upaya hukum di pengadilan dan lebih baik bersikap *nrimo* atas kerugian yang dialami.

Konsumen bersikap enggan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan karena konsumen merasa mengalami kesulitan dalam pengajuan gugatan ke pengadilan akibat kurang pahamiannya masyarakat mengenai prosedur pengajuan gugatan di pengadilan, konsumen tidak tahu siapa yang akan digugat, dan adanya pemero yang masih tertanam di dalam masyarakat.

Konsumen tidak mengerti bagaimana beracara di pengadilan tentu saja menyebabkan konsumen ragu untuk melakukan upaya hukum. Pada dasarnya konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan secara lisan apabila tidak dapat mengajukan gugatan secara tertulis, karena pengajuan gugatan secara lisan dimungkinkan bagi konsumen. Konsumen juga dapat meminta bantuan pada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat.

Konsumen terkadang tidak tahu siapa yang akan digugat karena konsumen pada suatu saat dapat memperoleh suatu barang dan/atau jasa tidak langsung dari pelaku usaha yang memproduksi barang dan/atau jasa. Konsumen dimungkinkan mendapatkan barang dan/atau jasa dari agen ataupun dari distributor (E. Saefullah dalam Husni Syawali dan Neni Imaniyati, 2000:49).

Apabila permasalahan yang dihadapi oleh konsumen adalah kesulitan menunjuk pelaku usaha yang akan digugat sebenarnya UUPK telah memberikan suatu solusi yang tepat yang dapat dilihat dalam penjelasan pasal 1 angka 3 UUPK yang merumuskan "Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain."

Pada dasarnya konsumen dapat menggugat pelaku usaha dengan urutan-urutan sebagai berikut:

- a. yang pertama yang digugat adalah pelaku usaha pembuat produk jika domisilinya diketahui oleh konsumen dan ada di dalam negeri,

- b. yang digugat adalah importir apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, hal ini didasari bahwa UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri,
- c. apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2002:10).

Di kalangan masyarakat masih tertanam pemero yang menyatakan "Orang tidak akan memperkerakan kehilangan ayam apabila harus membayar biaya seekor sapi." Pemero ini dapat berarti bahwa seseorang tidak akan bersedia kehilangan biaya yang lebih besar dari pada sesuatu yang hendak diperoleh. Konsumen tidak akan bersedia kehilangan biaya yang besar untuk berperkara di pengadilan apabila ganti rugi yang hendak didapat tidak sebanding dengan biaya yang akan dikeluarkan. Pada dasarnya pengajuan gugatan tidaklah semata-mata untuk memperoleh ganti rugi tetapi lebih memberikan pelajaran bagi konsumen, pelaku usaha maupun institusi pengadilan seperti yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya.

Konsumen juga akan mengalami kesulitan pada saat mencari bukti-bukti yang dapat digunakan untuk menguatkan dan sebagai dasar konsumen dalam mengajukan gugatan, walaupun pada dasarnya UUPK menganut pembuktian terbalik. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2002:169) "...prinsip yang dianut oleh UUPK adalah prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan dengan pembuktian terbalik." Konsumen harus mampu membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya akibat mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa tertentu yang berasal dari pelaku usaha. Kesulitan yang dihadapi oleh konsumen yaitu pada saat konsumen harus membuktikan bahwa kerugian yang dialaminya adalah benar-benar akibat mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau/jasa dari pelaku usaha.

Wakil kelompok konsumen juga akan kesulitan pada saat mendata identitas kelompok konsumen yang lain yang akan dimasukkan dalam anggota kelompok konsumen dalam pengajuan gugatan secara *class action*. Pendataan pada kelompok konsumen membutuhkan waktu yang lama, padahal diterima atau

tidaknya gugatan secara *class action* ditentukan pada dipenuhi atau tidaknya syarat-syarat pengajuan gugatan secara *class action* oleh wakil kelompok.

3.3.2 Hambatan setelah pengajuan gugatan ke pengadilan

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsumen dalam mengajukan gugatan secara *class action* pada kenyataannya tidak hanya terjadi sebelum mengajukan gugatan tetapi juga setelah mengajukan gugatan ke pengadilan.

Hambatan yang dihadapi oleh konsumen setelah pengajuan gugatan ke pengadilan adalah adanya konsumen yang mengundurkan diri dari anggota kelompok, meskipun pada dasarnya dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2002 memang dimungkinkan bagi anggota kelompok untuk mengundurkan diri dari anggota kelompok konsumen. Anggota kelompok yang mengundurkan diri atau keluar dari anggota kelompok tidak terikat dengan putusan pengadilan yang diajukan secara *class action*. Pengajuan gugatan secara *class action* adalah untuk membela dan memberikan perlindungan pada kelompok konsumen. Apabila anggota kelompok konsekuen, maka tidak akan ada anggota kelompok yang mengundurkan diri dari anggota kelompok. Tindakan konsumen yang mengundurkan diri dari kelompok akan dapat mempengaruhi anggota kelompok yang lain.

Hambatan lain yang dihadapi konsumen adalah pada saat proses pemeriksaan di persidangan. Meskipun *class action* merupakan upaya yang efektif bagi konsumen tetapi pada kenyataannya proses persidangan terkadang membutuhkan waktu yang lama. Lamanya proses pemeriksaan di persidangan disamping disebabkan karena terbentur pada institusi pengadilan sendiri (proses pemeriksaan yang formalistik), juga akibat tidak konsekuennya para pihak (baik pelaku usaha maupun konsumen) dalam penyelesaian sengketa. Para pihak tidak konsekuen dalam penyelesaian sengketa dapat dilihat dan ditinjau dari hadir atau tidaknya para pihak dalam proses pemeriksaan perkara di persidangan, apabila para pihak tidak hadir dapat mengakibatkan persidangan harus diundur yang dapat menyebabkan lamanya proses pemeriksaan di persidangan.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Kelompok konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum secara damai. Apabila penyelesaian sengketa secara damai tidak dicapai, kelompok konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan secara *class action*.
2. Pengaturan *class action* dalam UUPK dan peraturan pelaksana lainnya memberikan peluang bagi konsumen untuk mengajukan suatu gugatan secara *class action* oleh kelompok konsumen yang hanya diwakili oleh wakil kelompok. Upaya penyelesaian secara *class action* merupakan suatu upaya yang sangat efektif bagi konsumen karena proses perkara menjadi ekonomis, mencegah pengulangan proses perkara dan mencegah putusan-putusan yang berbeda atau putusan yang tidak konsisten.
3. Hambatan-hambatan dalam mengajukan gugatan secara *class action* meliputi hambatan sebelum proses pengadilan dan sesudah proses pengadilan. Hambatan sebelum proses pengadilan yaitu kesulitan untuk mencari konsumen yang bersedia sebagai wakil kelompok, mencari bukti untuk memperkuat gugatan di pengadilan dan mendata identitas kelompok konsumen yang masuk dalam anggota kelompok. Hambatan sesudah proses pengadilan yaitu kesulitan dalam menjaring konsistensi konsumen, proses pengadilan yang berlangsung lama karena tidak konsekuennya para pihak yang berperkara.

4.2 Saran

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan sehubungan dengan penulisan skripsi ini antara lain:

1. Institusi pengadilan hendaknya lebih memperhatikan sengketa konsumen, sehingga dapat merubah pandangan masyarakat bahwa pengajuan gugatan ke

pengadilan tidak menyelesaikan suatu masalah tetapi akan menimbulkan masalah yang baru, disamping itu juga agar menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat pada institusi pengadilan

2. Wakil kelompok hendaknya mempunyai sikap yang konsisten dalam melakukan suatu upaya hukum, karena pada dasarnya dia bertindak tidak hanya untuk kepentingan dirinya sendiri tetapi bertindak untuk anggota kelompok yang diwakilinya.
3. Konsumen hendaknya lebih berani untuk melakukan suatu upaya hukum dalam menuntut dan mempertahankan haknya karena konsumen mempunyai hak menuntut pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian pada konsumen yang dirugikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo.
- AZ. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Burhan Ashshofa. 1998. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darwin Prinst. 2002. *Strategi Menyusun Dan Menangani Gugatan Perdata*. Cetakan Ketiga Revisi, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- E. Saefullah. 2000. "Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas", dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati Penyunting. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mandar Maju.
- Fendi Setyawan. 2000. *Analisis Sebagian Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usah*. Dalam Laporan Penelitian. Jember: Universitas Jember.
- , 2000. *Upaya Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Suatu Tinjauan Terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. Dalam Laporan Penelitian. Jember: Universitas Jember.
- Munir Fuady. 2003. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- R. Subekti dan R, Tjitrosudibio. 1992. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Cetakan Kedua Puluh Empat. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Ronny Hanitijo Soemitro. 1990. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soerjono Soekanto.1996. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UD.Press.
- Toto Tohir. 2000. "Kemungkinan Gugatan Class Action Dalam Upaya Perlindungan Hukum Pada Perdagangan Besar", dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. Penyunting. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mandar Maju.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen
- PERMA Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121
☎ (0331) 335462 - 330482 Fax: 330482

Nomor : 1090/123.1.1/PP.9/2005
Lampiran :
Perihal : KONSULTASI

Jember, 30 Maret 2005

Yth. Direktur Lembaga Perlindungan
Konsumen

Jl. Sumbawa No. 18 Surabaya
di -

S U R A B A Y A

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat
menghadapkan kepada Saudara seorang mahasiswa

Nama : YIYIM OKTAWATI
NIM : 010710101065
Program : S1 Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Jawa II-D No. 3 Jember
Keperluan : Konsultasi tentang Masalah

"GLASS ACTION SEBAGAI UPAYA DALAM MEMPEROLEH
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG -
DIRUGIKAN.

(Studi ~~Pada~~ Lembaga Perlindungan Konsumen
di Surabaya)".

Schubungan dengan hal tersebut diatas kami mohon bantuan sekuatnya.

Karena hasil dari konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan
penyusunan Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



Dekan.

KOENIG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP. 130 808 985

Busan Kepada :
Yth. Ketua Bagian **Kejur. Perdata**.....



LEMBAGA
PERLINDUNGAN
KONSUMEN
SURABAYA

[The Protection Consumers Institution of Surabaya]

SURAT KETERANGAN
No : 73 / LPK / K / IV / 2005

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Paldi Pawiro Rejo
Jabatan : Direktur LPKS
Alamat Kantor : Jln. Sumbawa No. 18 Surabaya
Telepon / Fax. : 031 - 5018940 / 031- 5018767

Menerangkan bahwa :

Nama : Yiyin Oktawati
Status : Mahasiswa Universitas Jember
NIM : 010710101065
Program : S 1 Ilmu Hukum
Alamat : Jln. Jawa II-D No. 3 Jember

Telah mengadakan penelitian di Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya (LPKS) untuk memenuhi kurikulum Program Strata Satu (S1) dengan judul "Class Action Sebagai Upaya Dalam Memperoleh Perlindungan Hukum Terhadap Kosumen Yang Dirugikan".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Surabaya
Pada tanggal : 5 April 2005

Hormat Kami

Paldi Pawiro Rejo
Direktur

Surabaya, 27 Desember 2004

Kepada Yth. :
Lembaga Perlindungan Konsumen Surabaya
Jl. Sumbawa no. 18
Surabaya

Dengan Hormat,

Hal. : Pengaduan Produk Asuransi AIG Lippo

Bersama surat ini saya sebagai koordinator nasabah dan eks nasabah asuransi AIG Lippo ingin melaporkan selama ini kami telah dirugikan oleh pihak asuransi AIG Lippo dan sampai sekarang tidak ada penyelesaiannya sehingga sebagian dari kami memutuskan untuk berhenti. Padahal kami sudah melapor ke instansi Pemerintah yang terkait, Direktur Asuransi Departemen Keuangan DJLK di Jakarta, tetapi juga tidak ada tindak lanjutannya.

Adapun masalah saya pada tahun 1997 suami saya Edy Wijaya ditawarkan agen AIG Lippo (waktu itu masih Lippo Life) yang bernama Agustien CH L. hanya cukup 8 tahun saja, kami sudah menikmati proteksi asuransi seumur hidup. Akhirnya suami saya tertarik masuk dan setelah pembayaran I lunas, kira-kira 1 bulan polisnya keluar. Di dalam polis baru tertulis semua syarat-syarat asuransi. Waktu penyerahan polis pun, agen kami hanya menyuruh penanda tangan tanda terima polis tanpa sekalipun membacakan isi polis kepada kami. Tahun 2000 suami saya ingin menambah asuransinya. Berhubung usia suami saya bertambah, lama pembayarannya menjadi 10 tahun. Akhirnya dia masuk asuransi atas nama saya. Seperti dulu agennya menjelaskan lagi pembayarannya hanya cukup 8 tahun saja. Ternyata akhir Juli 2004 agen kami mendatangi kami untuk menjelaskan kalau suku bunga sampai 0%, kami harus bayar sampai seumur hidup. Oleh agen kami disarankan untuk diganti produk Warisan 8. Sekali lagi agen kami mau mencoba menipu kami lagi. Dari penjelasannya seolah-olah produk lama diover ke produk Warisan 8. Kenyataannya produk lama ditutup (mendapatkan 30% dari total uang yang sudah disetorkan), baru buka asuransi baru. Terang saja kami kecewa. Kami mencoba mencari informasi ke kantor AIG Lippo cabang Surabaya. Pertama kami menanyakan kenapa pihak asuransi tidak mengikuti suku bunga waktu krismon yang antara 30% sampai 50%, begitu suku bunga turun kami harus bayar sampai seumur hidup. Kami masih menanyakan asumsi suku bunga 7% (dulu asumsi 14%), kami harus tambah bayar berapa tahun lagi. Ternyata jawaban dari pihak AIG Lippo sangat mengecewakan kami. Kami disuruh mencari informasi ke agen kami. Bagaimana mungkin kami mencari informasi ke orang yang telah menipu kami? Akhirnya masalah kami diambil alih oleh kepala agen kami yang bernama Hadi dan Freddy.

Berhubung pembayaran premi hampir jatuh tempo, bulan Februari 2004 saya menghubungi agen Hadi dan Freddy. Mereka membantu surat penangguhan pembayaran sambil menunggu solusi baru. Ternyata setelah menunggu 1 bulan, solusinya tetap merugikan kami. Uang pertanggungan kami yang Rp. 1.000.000.000 menjadi Rp. 500.000.000 dan di ilustrasi tetap tercantum asumsi suku bunga 10%. Akhirnya kami

kebaratan. Masalah ini saya masukkan ke surat pembawa Jawa Pos tanggal 22 April 2004. Ternyata banyak yang telepon ke saya dan mengalami nasib yang sama. Cara penipuannya hampir sama, walaupun agennya berbeda. Akhirnya yang mau ikut mengurus masalah ini 9 orang dengan saya. Data-data dan kasus mereka, saya lampirkan.

Kami telah melaporkan masalah ini ke instansi-instansi yang terkait, tetapi tidak lanjutnya. Malahan pihak AIG Lippo pusat membela agen mereka dan tidak menindak mereka yang jelas-jelas telah menipu kami.

Bersama ini juga kami lampirkan photokopi surat-menyurat kami dengan mereka. Demikian surat kami ini buat dengan harapan Bapak mencari jalan keluar sehingga masalah ini segera diselesaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Sjenijati Daja

Koordinator Konsumen Asuransi AIG Lippo

Tel: 031 - 3293663

Tembusan :

1. Lembaga Bantuan Hukum (LBH), Jl. Kidal no. 6 Surabaya
2. Arsip

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : NJO TEK LIANG
Alamat : Jl. Sambungan VII/ 4 Surabaya
Domisili : Jl. Sidotopo Wetan Indah II / 42 Surabaya

Pada tahun 1997 adik saya yang bernama Juwita Tjandra beralamat di Jl. Rangkah VIII / 4 Surabaya mengajak saya ikut asuransi Lippo Life (sekarang menjadi AIG Lippo). Waktu itu adik saya menyarankan saya ikut program Super Whole Life karena masa pembayaran preminya hanya 11 tahun saja sesuai apa yang dia dengar sewaktu ditraining oleh Ibu Yayuk dari Lippo Life cabang RMI Surabaya. Waktu itu adik saya baru jadi agen asuransi Lippo Life, jadi adik saya sama sekali tidak tahu bahwa produk tersebut masa pembayaran preminya adalah seumur hidup dan sampai dia berhenti menjadi agen dia juga tidak tahu. Selama ini pembayaran premi saya melalui kolektor saya yang bernama Kasyanto dan setiap kali penagihan saya tetap menanyakan apakah betul pembayaran premi saya adalah 11 tahun. Jawabannya mengiyakan. Baru waktu bulan Oktober 2003 sewaktu saya menanyakan lagi baru dijawab bahwa masa pembayarannya adalah seumur hidup berhubung suku bunga turun. Waktu itu saya memprotes Sdr. Kasyanto kenapa selama ini dia tidak memberitahukan. Sdr. Kasyanto berdalih sebagai seorang kolektor dia tidak mempunyai wewenang untuk menjelaskan produk asuransi kepada nasabah. Tetapi saya heran kenapa setelah pembayaran saya berjalan 6,5 tahun, dia berhak menjelaskan kepada saya. Berhubung suku bunga tidak turun sampai 0 %, kenapa harus dijelaskan bayar seumur hidup, kenapa tidak dijelaskan kepada saya harus tambah bayar berapa tahun saja.

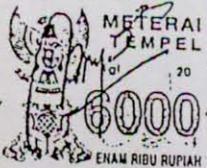
Akhirnya isteri saya dan adik saya (Juwita Tjandra) mengajukan keberatan secara lisan ke kantor Surabaya.. Oleh Bapak Prasetyo dari kantor pusat Jakarta memberikan jawaban untuk masuk produk New Super Whole Life. Artinya produk yang lama ditutup dulu (hanya dapat nilai tunai saja) baru masuk produk baru. Saat itu saya tetap keberatan. Saya sangat kecewa sekali dengan pelayanan AIG Lippo. Demikian juga selama ini Branch Manager kantor Surabaya tidak pernah mau menemui saya untuk membantu ataupun memberikan penjelasan kepada saya.

Adapun perincian produk Super Whole Life adalah sbb :

Nomor polis : 10753001
Berlakunya polis : 10/9/1997
Uang pertanggungan : Rp. 100.000.000,-
Besarnya premi : Rp. 622.611,38 / Triwulan

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan di mana perlu.

Surabaya, 17 Juni 2004



Pernyataan

Njo Tek Liang

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sjenijati Djaja
Alamat : Jl. Perak Timur no. 544 A Surabaya

Dengan menyatakan bahwa tahun 2000 saya ikut asuransi AIG Lippo. Sebelumnya suami saya (Edy Wijaya) telah masuk asuransi yang sama pada tahun 1997. Memasuki tahun 2000 suami saya ingin menambah jumlah preminya. Berhubung usia suami saya bertambah, pembayaran preminya bertambah, akhirnya dia mengikutkan saya ke program ini. Adapun perincian asuransinya sbb :

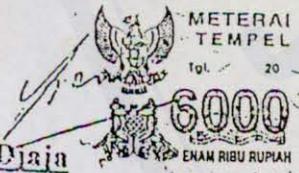
Nomor Polis : 13105748
Berlakunya Polis : 29 Juni 2000
Jenis Asuransi : Super Whole Life
Uang Pertanggungan : Rp. 2.000.000.000,00
Besarnya Premi : Rp. 27.966.399,99

Adapun masalah asuransi ini sama dengan punya suami saya. Memasuki tahun ke 4, sekitar bulan Juli 2003, agent saya yang bernama D. Agustien CH. L. beralamat di Jl. Ngagel Wasono I/20 Surabaya baru menyatakan bahwa masa pembayaran premi tersebut adalah seumur hidup. Dengan persoalan sama seperti suami saya, maka saya juga keberatan mengenai masalah pembayaran premi.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan benar dan dapat dipakai di mana perlu.

Surabaya, 14 Juni 2004

Yang membuat pernyataan


Sjenijati Djaja

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : NYOTO DEWI INDAH SARI
Alamat : Jl. Donokerto III / 91 Surabaya

Pada tahun 1999 teman saya yang bernama Ng. Yuniwati Sumargo beralamat di Jl. Sidoyoso I / 30 Surabaya mengajak saya masuk asuransi Lippo Life (sekarang menjadi AIG Lippo). Sebelumnya Sdr. Yuniwati telah masuk asuransi tersebut. Akhirnya oleh agent yang bernama Limiami beralamat di Jl. Oro-Oro V / 15 Surabaya menawarkan jenis produk super whole life. Berhubung kami (saya dan agent saya) sudah saling kenal dari dulu, waktu itu hanya dijelaskan secara lisan di atas selembar kertas tanpa menunjukkan ilustrasi atau polis resin dari perusahaan. Waktu itu diterangkan bahwa masa pembayaran premi hanya 10 tahun saja. Setelah mempertimbangkan bahwa pembayaran hanya 10 tahun, akhirnya saya tertarik masuk. Setelah polis keluar, saya sempat memperlmasalahkan polis yang mencantumkan masa pembayaran premi adalah seumur hidup. Oleh agent saya waktu itu berani menjamin bahwa saya hanya akan membayar 10 tahun. Ternyata sekitar bulan Februari 2003 agent saya memberitahukan saya bahwa masa pembayaran premi adalah seumur hidup. Oleh agent saya ditawarkan solusi produk Warisan 8. Saya mengikuti saran agent saya. Ternyata itu bukan solusi, tetapi produk lama ditutup dan saya masuk produk baru (produk Warisan 8 - terlampir). Akibatnya penutupan asuransi, saya rugi Rp. 10.503.770,-. Perincian : yang telah disetor ke asuransi = Rp. 12.903.770,-
Nilai tunai yang diterima = Rp. 2.400.000,-

Total kerugian = Rp. 10.503.770,-

Akibat kerugian ini saya sampai saat ini masih sangat keberatan dan tidak tahu mau melapor ke mana. Sementara itu saya sudah telanjur masuk produk yang baru.

Perincian produk sbb :

	<u>Super Whole Life</u>	<u>Warisan 8</u>
Nomor polis	: 11830527	17691641
Berlakunya polis	: 16/2/1999	31/3/2003
Uang pertanggungan	: Rp.100.000.000,-	Rp.100.000.000,-
Besarnya premi	: Rp.806.485,64/triwulan	Rp.1.009.120,-/triwulan
Masa pembayaran premi	: seumur hidup	8 tahun
Umur masuk	: 47 tahun	51 tahun

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan benar dan dapat dipergunakan di mana perlu.

Surabaya, 17 Juni 2004

Yang membuat pernyataan :


Nyoto Dewi Indahsari



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HINDRO SUYANTO
Alamat : Jl. Sidoyoso I / 30 Surabaya

Menyatakan pada tahun 1993 saya ditawarkan oleh agen asuransi Lippo Life (sekarang menjadi AIG Lippo) yang bernama Limiami beralamat di Jl. Oro-Oro V/ 15 Surabaya jenis produk Artha Keluarga Plan IV, perincian sbb :

Nomor polis : B 8301262
Berlakunya polis : 9/2/1993
Uang pertanggungan : Rp. 50.000.000,-
Besarnya premi : Rp. 245.880,- per bulan

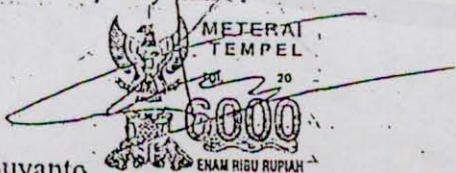
Waktu itu agen saya memberitahukan masa pembayaran hanya 8 tahun. Ternyata setelah saya membayar premi 8 tahun, tahun 2000 agen saya memberitahukan bahwa pembayaran adalah 25 tahun (sesuai dengan masa pertanggungan asuransi). Hal terjadi karena suku bunga yang turun. Akhirnya dikasih solusi ikut program Super Whole Life. Setelah mempertimbangkan pada tahun 2001 saya ikut program tersebut. Ternyata itu berarti asuransi yang lama ditutup dan diganti produk baru. Berarti saya rugi materil dan rugi usia. Waktu masuk program Super Whole Life, agen saya juga memberitahukan bahwa masa pembayaran premi adalah 10 tahun saja. Ternyata masalah dulu terjadi lagi dengan saya. Pada tahun 2003 saya menunjukkan polis asuransi saya kepada agen asuransi lain. Dari situ baru ketahuan bahwa masa pembayaran adalah seumur hidup. Setelah saya konfirmasi dengan agent saya, baru dia mengaku masa pembayaran adalah seumur hidup. Dia menawarkan solusinya dengan produk Warisan 8. Sebenarnya waktu saya masih mau mempertimbangkan. Tetapi setelah kejadian yang dialami isteri saya yang bernama Ng Yuniwati Sumargo (surat pernyataannya terlampir), saya keberatan dan saat ini telah menghentikan pembayarannya. Perincian asuransi super whole life adalah sbb :

Nomor polis : 4207547
Berlakunya polis : 21/2/2001
Uang pertanggungan : Rp. 100.000.000,-
Besarnya premi : Rp. 3.549.317,72

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipakai di mana perlu.

Surabaya, 17 Juni 2004

Yang membuat pernyataan:



Hindro Suyanto

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HINDRO SUYANTO
Alamat : Jl. Sidoyose I / 30 Surabaya

Mewakili isteri saya sehubungan dia tidak bisa hadir. Adapun nama isteri saya sbb :

Nama : NG YUNIWATI SUMARGO
Alamat : Jl. Sidoyoso I / 30 Surabaya

Pada tahun 1993 isteri saya ditawarkan oleh agent asuransi Lippo Life (sekarang menjadi AIG Lippo) yang bernama Limiami beralamat di Jl. Oro-Oro V / 15 Surabaya produk Artha Keluarga Plan IV. Sewaktu ditawarkan hanya menunjukkan sehelai ilustrasi tanpa polis. Waktu itu agennya memberitahukan masa pembayaran hanya 8 tahun. Ternyata setelah isteri saya membayar premi 6 tahun, tahun 1999 agennya memberitahukan bahwa pembayaran adalah 25 tahun (sesuai dengan masa pertanggungan asuransi). Hal terjadi karena saku bunga yang terbalik. Akhirnya dikasih solusi ikut program Super Whole Life. Kejadian dulu terjadi lagi. Agennya hanya menerangkan dengan sehelai ilustrasi dan dijelaskan masa pembayaran premi hanya 10 tahun. Setelah mempertimbangkan pada tahun 1999 isteri saya mengikuti saran agennya. Padahal waktu ganti produk Super Whole Life, uang yang diterima atas produk tahapan telah kena potongan. Artinya produk Tahapan ditutup dulu, baru ikut produk Super Whole Life. Pada tahun 2003 saya menunjukkan polis asuransi isteri saya kepada agen asuransi lain. Dari situ baru ketahuan bahwa masa pembayaran adalah seumur hidup. Setelah saya konfirmasi dengan agent saya, baru dia mengungkap bahwa berhubung saku bunga terbalik masa pembayaran adalah seumur hidup. Dia menawarkan solusinya dengan produk Warisan 8 (terlampir). Isteri saya masih mengikuti saran dia. Berhubung isteri saya berada di Amerika Serikat, dia menyarankan dengan surat keterangan medical check up dari Amerika Serikat saja sudah bisa ikut. Akhirnya isteri saya mengirimkan surat keterangan tersebut dan berdasarkan surat tersebut mengajukan permohonan ke kantor asuransi. Ternyata oleh kantor AIG Lippo pusat ditolak dengan alasan bukan surat keterangan dokter mereka. Sementara itu isteri saya telah melunasi Rp. 3.070.050,29 atas ditutupnya produk Super Whole Life (perincian saku: Rp. 22.000 / 62,55 diutang yang yang diterima Rp. 2.531.412,27). Adapun perincian produk Super Whole Life adalah sbb :

Nomor polis : 100121001
Ditandatangani : 6/2/1999
Uang pertanggungan : Rp. 100.000.000,-
Besarnya premi : Rp. 682.59,41 / Trivulan

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan benar dan dapat dipakai di mana perlu.

Surabaya, 17 April 2004

Yang membuat pernyataan

Hindro Suyanto

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : INGGAL DJOJO SUSANTO
Alamat : Jl. Pengampoen II / 15 Surabaya

Menyatakan bahwa tahun 1995 saya ditawarkan oleh Jakoep Harianto, waktu itu Branch Manager Lippo Life (sekarang menjadi AIG Lippo) cabang Surabaya asuransi jiwa produk Executive Whole Life. Sewaktu itu dijelaskan bahwa pembayaran premi hanya 14 tahun sesuai dengan ilustrasi Lippo Life. Ternyata setelah polis keluar, di polis tercantum bahwa masa pembayaran adalah 39 tahun. Waktu itu saya keberatan dan akhirnya keluar surat resmi dari pihak Lippo Life menyatakan pembayaran adalah tetap 14 tahun saja. Pada tahun 2003 sewaktu saya mengkonfirmasi ke kantor cabang Surabaya baru dikatakan masa pembayaran adalah 39 tahun sesuai yang tertera di dalam polis. Waktu itu dari pihak kantor Surabaya membantu saya membuat surat keberatan ke kantor pusat (terlampir). Ternyata dari kantor pusat tetap menolak permohonan saya. Akhirnya saya kecewa dan memutuskan produk ini. Akibat dari penutupan ini saya menderita kerugian sekitar Rp. 43.500.000,- dengan rincian :

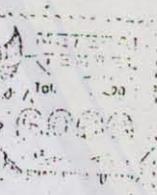
yang telah disetor = 9 tahun x Rp. 10.050.000,-	= Rp. 90.450.000,-
Nilai tunai yang diterima (lebih kurang)	= <u>Rp. 47.000.000,-</u>
Kerugian saya belum termasuk bunga	= Rp. 43.500.000,-

Sampai saat ini sebenarnya saya belum puas dan masih sangat keberatan sekali akibat dari penjelasan ilustrasi dan isi polis yang sebenarnya tidak sama.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan di mana perlu.

Surabaya, 17 Juni 2004

Yang membuat pernyataan



Inggal Djojo Susanto

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Edy Wijaya
Alamat : Perak Timur no. 544 A Surabaya

Dengan ini menyatakan pada tahun 1997 saya ditawarkan asuransi Lippo Life (sekarang menjadi AIG Lippo) oleh agent yang bernama D. Agustien Ch. L. dengan alamat di Jl. Ngagel Wasono 1/20 Surabaya. Dengan hanya menunjukkan schelai ilustrasi agent tersebut menerangkan bahwa masa pembayaran hanya 8 tahun saja. Waktu itu sama sekali tidak ditunjukkan polis atau keterangan yang lain. Akhirnya saya tertarik ikut dan mengisi surat pengajuan asuransi jiwa. Demikian juga sewaktu penyerahan polis, Ibu Agustien sama sekali tidak membacakan isi dari polis tersebut dan hanya menyuruh saya menanda tangani tanda terimanya saja. Pada saat memasuki tahun ke 8 sekitar bulan Juli 2003 Ibu Agustien menemui saya dan saat itu baru mengatakan bahwa masa pembayaran asuransi adalah seumur hidup. Setelah saya keberatan dia menawarkan bahwa asuransi lama diganti produk Warisan 8 (terlampir) dengan catatan asuransi lama dibatalkan (berarti saya kena potongan uang). Saya tetap keberatan. Pada akhirnya memasuki bulan Februari 2004 di mana pembayaran polis hampir jatuh tempo, saya mengajukan surat penangguhan pembayaran ke kantor Pusat di Jakarta. Setelah menunggu 1 bulan dari Jakarta akhirnya ditawarkan ganti menjadi produk Super Whole Life Regular (terlampir). Saya masih keberatan. Terakhir ini solusinya adalah saya harus tambah bayar 5 kali pembayaran. Tetapi saya masih tetap keberatan. Persoalannya sewaktu ikut asuransi ini saya sama sekali tidak tahu pembayarannya seumur hidup dan tidak pernah dijelaskan. Mengapa setelah saya telah membayar 7 tahun baru dijelaskan. Logikanya kalau menurut pihak asuransi dari awal saya sudah tahu pembayaran seumur hidup, begitu suku bunga turun tidak perlu dijelaskan kepada saya. Kalaupun perlu, pemberitahuan adalah berhubung suku bunga turun saya mestinya tambah bayar berapa tahun lagi bukan harus bayar seumur hidup (karena suku bunga belum sampai 0%). Adapun perincian asuransi saya sbb :

Nomor Polis : 10527357
Berlakunya Polis : 25 Februari 1997
Jenis Asuransi : Super Whole Life
Uang Pertanggungan : Rp. 1.000.000.000,00
Besarnya Premi : Rp. 16.153.338,59

Demikian surat pernyataan saya buat dengan benar dan dapat dipergunakan di mana perlu.

Surabaya, 11 Juni 2004

Yang membuat pernyataan


Edy Wijaya

**TOTAL PENGADUAN
LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SURABAYA (LPKS)
TAHUN 2004**

No	Pengaduan	Jumlah	Pengaduan Lwt.telepon	Pengaduan Lwt surat	Total
1.	PLN		57	17	
	a. Pasang Baru	6			
	b. Baca meter	17			
	c. Keandalan	2			
	d. Pembayaran	6			
	e. Tagihan	11			74
	f. Tambah / turun Daya	1			
	g. Pemadaman sepihak	21			
	h. Call center	8			
	i. Jaringan	2			
2	Telepon		41	3	
	a. Pasang Baru	3			
	b. Tagihan	7			
	c. Jaringan	13			44
	d. Call Center	12			
	e. Tarif	9			
3	PDAM		29	9	
	a. Kualitas Air	13			
	b. Air Tidak Keluar	7			38
	c. Meteran/ Baca Meter	9			
	d. Tagihan	9			
4	Perumahan		5	7	
	a. Kualitas tidak sesuai	3			
	b. Sertifikat tidak keluar	5			12
	c. Fasilitas tidak sesuai	4			
5	Kartu Kredit		3	7	
	a. Suku bunga tinggi	3			
	b. Debt. Collector	4			10
	c. Marketing	3			
6	Transportasi				
	a. Tarif	2			
	b. Fasilitas	1			7
	c. Kenyamanan	4			
7	Bank		6		
	a. ATM	3			
	b. Pembayaran/penarikan	2			6
	c. Saldo awal	1			

No	Pengaduan	Jumlah	Pengaduan Lwt.telepon	Pengaduan Lewat surat	Total
8	Dealer		6		
	a. Kualitas Produk	2			
	b. Pelayanan Costumer Service	4			6
9	Asuransi		5		
	a. Klausula Baku	3			
	b. Pelayanan	2			5
10	Kosmetik		3		
	a. Tidak ada tanda daftar	1			
	b. Palsu	2			3
11	Lain lain		48	12	
	a. KTP	6			
	b. Tanah (BPN)	5			
	c. Parkir	3			
	d. PT.KIA	8			
	e. Keracunan	3			
	f. Pesawat	3			
	g. Swalayan/Supermarket	5			
	h. Penipuan dengan modus undian berhadiah	3			
	i. Penipuan dengan modus penjualan berhadiah	9			
		5			
		2			
	j. Rumah Sakit	2			
	k. Kantor Pos	4			
	l. PJU	2			
	m. Obat obatan				
	n. Bandara				
	Total Keseluruhan		205	60	265

Pengaduan yang ditindak lanjuti /memenuhi syarat

No	Pengaduan	Jumlah	Prosentase	Keterangan *)				
				1	2	3	4	5
1	Jasa							
	1. PLN	8	20,51 %	7		1		
	2. Kartu Kredit	7	17,95 %		3	3	1	
	3. PDAM	4	10,26 %	3		1		
	4. Asuransi	4	10,26 %	1	2	1		
	5. Telepon	2	5,13 %	2				
	6. Perumahan	2	5,13 %			1	1	
7. PT. Garuda Indonesia	1	2,56 %					1	
2	Barang							
	1. Optik	1	2,56 %	1				
	2. Dealer	1	2,56 %	1				
	3. Obat	1	2,56 %					1
	4. Laptop	1	2,56 %			1		
5. Hearing Aid	1	2,56 %	1					
3	Makanan dan minuman							
	1. Susu	1	2,56 %	1				
4	Undian Berhadiah		2,56 %					1
5	Lain lain	4	10,26 %	1	1	2		
TOTAL		39	100 %	18	6	10	3	2

- *) 1 = Selesai
 2 = Masih dalam proses
 3 = Tidak ada tindak lanjut dari konsumen
 4 = Belum Selesai
 5 = Lain lain

Tabel Kesimpulan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Dalam Prosentase)

No	Keterangan	Jumlah	Prosentase
1	Selesai	18	46,2 %
2	Masih dalam Proses	6	15,4 %
3	Tidak ada tindak lanjut dari konsumen	10	25,6 %
4	Belum Selesai	3	7,7 %
5	Lain lain	2	5,1 %
Total		39	100 %

**PERATURAN MAHKAMAH AGUNG
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR: 1 TAHUN 2002

Tentang

ACARA GUGATAN PERWAKILAN KELOMPOK

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

MENIMBANG :

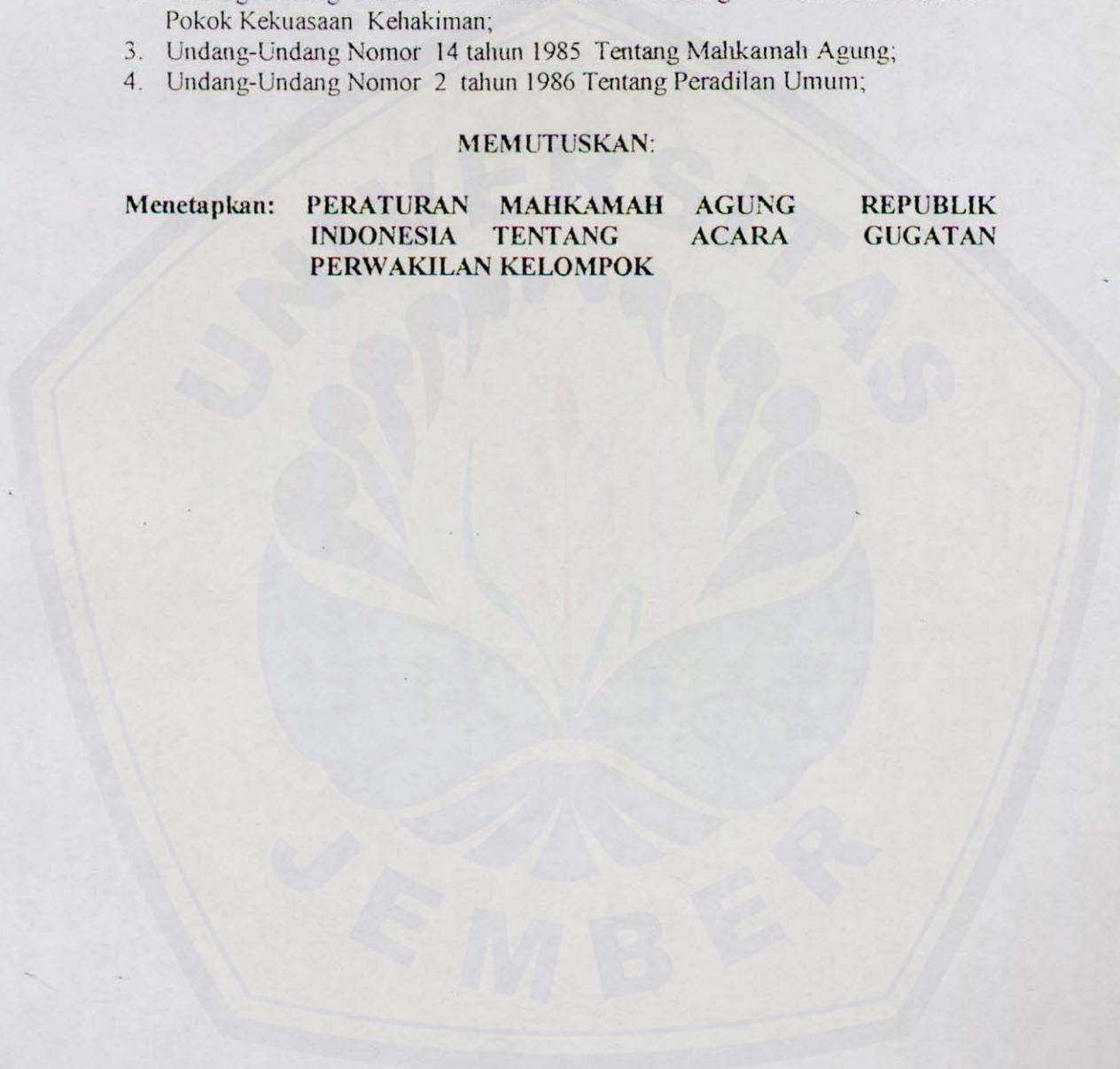
- a. Bahwa asas penyelenggaraan peradilan sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan dimaksudkan antara lain agar akses masyarakat terhadap keadilan dapat terus menerus dikembangkan,
- b. Bahwa peristiwa-peristiwa, kegiatan-kegiatan, atau suatu perkembangan dapat menimbulkan pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan masal terhadap orang banyak;
- c. Bahwa sangatlah tidak efektif dan efisien penyelesaian pelanggaran hukum yang merugikan secara serentak atau sekaligus dan massal terhadap orang banyak tersebut huruf b, yang memiliki fakta, dasar hukum, tergugat yang sama, apabila diajukan serta diselesaikan sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam satu gugatan;
- d. Bahwa untuk kepentingan efisiensi dan efektifitas berperkara, pelanggaran hukum sebagaimana dimaksud dalam huruf c, dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan perwakilan kelompok, dalam mana satu orang atau lebih pihak yang dirugikan atas pelanggaran hukum tersebut, mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki fakta, dasar hukum, dan tergugat yang sama;
- e. Bahwa telah ada berbagai undang-undang yang mengatur dasar-dasar gugatan perwakilan kelompok, dan gugatan yang mempergunakan dasar gugatan perwakilan kelompok, seperti Undang-undang Nomor 23 tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 Tentang Kehutanan, tetapi belum ada ketentuan yang mengatur acara memeriksa, mengadili dan memutus gugatan yang diajukan;
- f. Bahwa sambil menunggu peraturan perundang-undangan dan dengan memperhatikan wewenang Mahkamah Agung dalam mengatur acara peradilan yang belum cukup diatur oleh peraturan perundang-undangan, maka demi kepastian, ketertiban, dan kelancaran dalam memeriksa, mengadili dan memutus gugatan perwakilan kelompok, dipandang perlu menetapkan suatu Peraturan Mahkamah Agung.

Mengingat :

1. Reglemen Indonesia yang diperbaharui (HIR) Staatsblad 1942 Nomor 4 dan reglemen Hukum Acara untuk daerah luar Jawa dan Madura (RBg), Staatblad 1927 Nomor 227, pasal 2 UUD 1945 sebagaimana telah diubah dan ditambah, terakhir dengan Peraturan Ketiga Tahun 2001;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang Nomor 14 tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung;
4. Undang-Undang Nomor 2 tahun 1986 Tentang Peradilan Umum;

MEMUTUSKAN:

**Menetapkan: PERATURAN MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK
INDONESIA TENTANG ACARA GUGATAN
PERWAKILAN KELOMPOK**



Bab I
Ketentuan Umum

Pasal 1

Dalam Peraturan Mahkamah Agung ini yang dimaksud dengan:

- a. Gugatan Perwakilan Kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud;
- b. Wakil kelompok adalah satu orang atau lebih yang menderita kerugian yang mengajukan gugatan dan sekaligus mewakili kelompok orang dan yang lebih banyak jumlahnya;
- c. Anggota kelompok adalah sekelompok orang dalam jumlah banyak yang menderita kerugian yang kepentingannya diwakili oleh wakil kelompok dipengadilan;
- d. Sub kelompok adalah pengelompokan anggota kelompok kedalam kelompok yang lebih kecil dalam satu gugatan berdasarkan perbedaan tingkat penderitaan dan/atau jenis kerugian;
- e. Pemberitahuan adalah pemberitahuan yang dilakukan oleh Panitera atas perintah Hakim kepada anggota kelompok melalui berbagai cara yang mudah dijangkau oleh anggota kelompok yang didefinisikan dalam surat gugatan.
- f. Pernyataan Keluar adalah suatu bentuk pernyataan tertulis yang ditandatangani dan diajukan kepada pengadilan dan/atau pihak penggugat, oleh anggota kelompok yang diinginkan diri keluar.
- g. Setelah pemberitahuan, anggota kelompok yang telah menyatakan dirinya keluar, secara hukum tidak terikat dengan keputusan atas gugatan perwakilan kelompok yang dimaksud.

Bab II
Tata cara dan Persyaratan gugatan Perwakilan Kelompok

Pasal 2

Gugatan dapat diajukan dengan mempergunakan tata cara gugatan Perwakilan Kelompok apabila :

- a. Jumlah anggota kelompok sedemikian banyak sehingga tidaklah efektif dan efisien apabila gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu gugatan;
- b. Terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya;
- c. Wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya;

- d. Hakim dapat menganjurkan kepada wakil kelompok untuk melakukan penggantian pengacara, jika pengacara melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan kewajiban membela dan melindungi kepentingan anggota kelompoknya.

Pasal 3

- (1) Selain harus memenuhi persyaratan-persyaratan formal surat gugatan sebagaimana diatur dalam Hukum Acara Perdata, surat gugatan perwakilan kelompok harus memuat:
 - a. Identitas lengkap dan jelas wakil kelompok;
 - b. Defenisi kelompok secara rinci dan spesifik, walaupun tanpa menyebutkan nama anggota kelompok satu persatu;
 - c. Keterangan tentang anggota kelompok yang diperlukan dalam kaitan dengan kewajiban melakukan pemberitahuan;
 - d. Posita dari seluruh kelompok baik wakil kelompok maupun anggota kelompok, yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi yang dikemukakan secara jelas dan rinci;
 - e. Dalam satu gugatan perwakilan kelompok, dapat dikelompokkan beberapa bagian kelompok atau sub kelompok, jika tuntutan tidak sama karena sifat dan kerugian yang berbeda;
 - f. Tuntutan atau petitum tentang ganti rugi harus dikemukakan secara jelas dan rinci, memuat usulan tentang mekanisme atau tata cara pendistribusian ganti kerugian kepada keseluruhan anggota kelompok termasuk usulan tentang pembentukan tim atau panel yang membantu memperlancar pendistribusian ganti kerugian.

Pasal 4

Untuk mewakili kepentingan hukum anggota kelompok, wakil kelompok tidak dipersyaratkan memperoleh surat kuasa khusus dari anggota kelompok;

Pasal 5

- (1) Pada awal proses pemeriksaan persidangan, hakim wajib memeriksa dan mempertimbangkan kriteria gugatan perwakilan kelompok sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ;
- (2) Hakim dapat memberikan nasehat kepada para pihak mengenai persyaratan gugatan perwakilan kelompok sebagaimana di maksud dalam pasal 3;
- (3) Sahnya gugatan perwakilan kelompok sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dituangkan dalam satu penetapan pengadilan;
- (4) Apabila hakim memutuskan penggunaan prosedur gugatan perwakilan kelompok dinyatakan sah, maka segera setelah itu, hakim memerintahkan penggugat mengajukan usulan model pemberitahuan untuk memperoleh persetujuan hakim;

- (5) Apabila hakim memutuskan bahwa penggunaan tata cara gugatan perwakilan kelompok dinyatakan tidak sah, maka pemeriksaan gugatan dihentikan dengan satu putusan hakim.

Pasal 6

Hakim berkewajiban mendorong para pihak untuk menyelesaikan perkara dimaksud melalui perdamaian, baik pada awal persidangan maupun selama berlangsungnya pemeriksaan perkara.

Bab III Pemberitahuan

Pasal 7

- (1) Cara pemberitahuan kepada anggota kelompok dapat dilakukan melalui media cetak dan/atau elektronik, kantor-kantor pemerintah seperti kecamatan atau desa, kantor pengadilan, atau secara langsung kepada anggota kelompok yang bersangkutan sepanjang yang dapat diidentifikasi berdasarkan persetujuan hakim;
- (2) Pemberitahuan kepada anggota kelompok wajib dilakukan pada tahap-tahap:
 - a. Segera setelah hakim memutuskan bahwa pengajuan tata cara gugatan perwakilan kelompok dinyatakan sah;
 - b. Pada tahap penyelesaian dan pendistribusian ganti rugi ketika gugatan diakabulkan;
- (3) Pemberitahuan memuat:
 - a. Nomor gugatan dan identitas penggugat atau para penggugat sebagai wakil kelompok serta pihak penggugat atau para penggugat;
 - b. Penejelasan singkat tentang kasus;
 - c. Penjelasan tentang pendefinisian kelompok;
 - d. Penjelasan dari implikasi keturutsertaan sebagai anggota kelompok;
 - e. Penjelasan tentang kemungkinan anggota kelompok yang termasuk dalam defenisi kelompok untuk keluar dari keanggotaan kelompok;
 - f. Penjelasan tentang waktu yaitu bulan, tanggal, jam pemberitahuan pernyataan keluar dapat diajukan kepengadilan;
 - g. Penjelasan tentang alamat yang ditujukan untuk mengajukan pernyataan keluar;
 - h. Apabila dibutuhkan oleh anggota kelompok tentang siapa dan tempat yang tersedia bagi penyediaan informasi tambahan;
 - i. Formulir isian tentang pernyataan keluar anggota kelompok sebagaimana diatur dalam lampiran Peraturan Mahkamah Agung ini;
 - j. Penjelasan tentang jumlah ganti rugi yang akan diajukan.

Bab IV
Pernyataan Keluar

Pasal 8

- (1) Setelah pemberitahuan dilakukan oleh wakil kelompok berdasarkan persetujuan hakim, anggota kelompok dalam jangka waktu yang ditentukan oleh hakim diberi kesempatan menyatakan keluar dari keanggotaan kelompok dengan mengisi formulir sebagaimana diatur dalam lampiran Peraturan Mahkamah Agung ini;
- (2) Pihak yang telah menyatakan diri keluar dari keanggotaan gugatan perwakilan kelompok, secara hukum tidak terikat dengan putusan atas gugatan perwakilan kelompok yang dimaksud.

Bab V
Putusan

Pasal 9

Dalam hal gugatan ganti rugi dikabulkan, hakim wajib memutuskan jumlah ganti rugi secara rinci, penentuan kelompok dan /atau sub kelompok yang berhak, mekanisme pendistribusian ganti rugi dan langkah-langkah yang wajib ditempuh oleh wakil kelompok dalam proses penetapan dan pendistribusian seperti halnya kewajiban melakukan pemberitahuan atau notifikasi.

Bab VI
Ketentuan Penutup

Pasal 10

Ketentuan-ketentuan lain yang telah diatur dalam Hukum Acara Perdata tetap berlaku, disamping ketentuan dalam PERMA ini;

Pasal 11

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Jakarta
Pada tanggal : 26 April 2002

KETUA MAHKAMAH AGUNG-RI

BAGIR MANAN

**PEMBERITAHUAN
GUGATAN PERWAKILAN KELOMPOK**

Sehubungan dengan telah didaftarkanya gugatan perdata melalui mekanisme Gugatan Perwakilan Kelompok di Pengadilan Negeri dengan Register Perkara No. tertanggal..... yang ditujukan terhadap tergugat :

1.
2.
3.

maka kuasa hukum Para Penggugat yang tergabung dalam (nama Tim Kuasa Hukum), berdasarkan Penetapan Majelis Hakim dalam persidangan awal pada tanggal dengan ini memberitahukan kepada (definisi anggota kelompok¹) sebagai berikut :

1. bahwa gugatan tersebut adalah mengenai tuntutan ganti kerugian atas (nama kasusnya)
2. bahwa oleh karena gugatan tersebut diajukan berdasarkan tata cara gugatan perwakilan kelompok, maka dalam gugatan ini yang bertindak sebagai wakil kelompok berjumlah orang yang terdiri dari : (nama-nama wakil kelompok), selain bertindak atas nama sendiri juga bertindak mewakili kepentingan seluruh kelompok masyarakat (definisi kelompok)
3. bahwa apabila Saudara berkeinginan untuk bergabung dan mengikatkan diri sebagai Penggugat dalam gugatan ini maka Saudara tidak perlu membuat pernyataan tertulis apapun (cukup berdiam diri) dan Putusan yang akan diberikan kelak oleh Majelis Hakim Pengadilan Negeri akan berlaku serta mengikat Saudara
4. bahwa apabila Saudara sebagai anggota kelompok tidak ingin bergabung dan terikat dengan gugatan dan putusan dimaksud sebagaimana No. 3 di atas maka Saudara dapat membuat pernyataan keluar secara tertulis sebagaimana tertera dalam formulir terlampir.
Pernyataan tersebut ditujukan kepada :
 1. Kepala Panitera Pengadilan Negeri eq Panitera Pengganti beralamat di Jl.
 2. para Penggugat eq Kuasa Hukum beralamat di Jl.
5. bahwa apabila Saudara dalam jangka waktu tidak memberikan pernyataan keluar secara tertulis sebagai anggota kelompok, maka Saudara terikat serta tunduk pada Putusan Majelis Hakim dalam perkara ini.

¹ Kelompok dalam jumlah banyak yang menderita kerugian yang meliputi informasi tentang jenis kerugian, durasi perbuatan melawan hukum yang didalilkan berlangsung dan cakupan geografis.

Demikian Pemberitahuan ini disampaikan, apabila Saudara membutuhkan informasi lebih lanjut tentang perkara dimaksud dapat menghubungi Sdr/i..... di alamat



Formulir

**PEMBERITAHUAN TENTANG PERNYATAAN KELUAR
DARI ANGGOTA KELOMPOK
GUGATAN PERWAKILAN KELOMPOK**

..... (nama kasus)

Perkara No.

Kepada Yth.

Kepala Panitera Pengadilan Negeri Jakarta

eq Panitera Pengganti Bpk/Ibu

Para Penggugat eq Kuasa Hukum

Yang bertandatangan di bawah ini beralamat di
..... anggota kelompok sebagaimana didefinisikan
dalam gugatan perkara No. dan sebagaimana diumumkan dalam
pemberitahuan di tanggal , dengan ini
maka saya menyatakan keluar dari anggota kelompok sebagaimana dimaksud
dalam pemberitahuan di atas. Dengan pernyataan ini maka saya tidak terikat pada
segala keputusan yang diberikan oleh Majelis Hakim perkara perdata ini.

.....(tempat dan tanggal)

.....
(tanda tangan dan nama jelas)

JEMBER