



SKRIPSI

**PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERKAIT DENGAN DOMISILI KONSUMEN
(Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)**

*Consumer Disputes Settlement by the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) associated
with Consumer's Domicile
(Study The Decision of District Court Number : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)*

Oleh :

MEIRIZA MEGA ARDITA

NIM.140710101386

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

SKRIPSI

**PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERKAIT DENGAN DOMISILI KONSUMEN
(Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)**

*Consumer Disputes Settlement by the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) associated
with Consumer's Domicile
(Study The Decision of District Court Number : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)*

Oleh :

MEIRIZA MEGA ARDITA

NIM.140710101386

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

MOTTO

“Alhaqqu min rabbika, falaa takuunanna mina almumtariina”

Artinya: Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu jangan sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang ragu

(Surat Al-Baqarah ayat : 147)

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik. **(Evelyn Underhill)**



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayahanda Hartono S.H., M.H. dan Ibunda Dra. Lilis Suryani, kakakku Milda Ariezza Zahrovita S.H., M.Kn. dan adikku Sandi Nico Ramadhani, atas cinta, kasih sayang, kesabaran, arahan, dukungan, pengorbanan, perjuangan, ketulusan do'a yang tiada henti-hentinya dan penyemangat hidup.
2. Almamater Tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang sangat kubanggakan;
3. Seluruh guru SD, SMP, SMA, mengaji dan dosen-dosenku yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis;

**PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERKAIT DENGAN
DOMISILI KONSUMEN**

(Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)

*Consumer Disputes Settlement by the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK)
associated with Consumer's Domicile*

(Study The Decision of District Court Number : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam
Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

MEIRIZA MEGA ARDITA

NIM.140710101386

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 03 APRIL 2018

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.
NIP. 1968123020031122001

Dosen Pembimbing Anggota,

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERKAIT DENGAN
DOMISILI KONSUMEN
(Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)

*Consumer Disputes Settlement by the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK)
associated with Consumer's Domicile
(Study The Decision of District Court Number : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)*

Oleh:

MEIRIZA MEGA ARDITA
NIM. 140710101386

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Edi Wahjuni S.H., M.Hum.
NIP. 1968123020031122001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

MENGESAHKAN :
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
Dekan,

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan panitia penguji:

Hari : Selasa

Tanggal : 03

Bulan : April

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji:

Ketua

Sekretaris

I Wayan Yasa, S.H., M.H.

Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H.

NIP. 196010061989021001

NIP. 198406172008122003

Anggota Penguji,

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

.....

NIP. 1968123020031122001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

.....

NIP. 198210192006042001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Meiriza Mega Ardita

NIM : 140710101386

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TERKAIT DENGAN DOMISILI KONSUMEN** (Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan itu tidak benar.

Jember, 03 April 2018

Yang Menyatakan,

MEIRIZA MEGA ARDITA

NIM. 140710101386

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program studi ilmu hukum untuk memperoleh gelar sarjana hukum. Skripsi ini tercipta berkat usaha, semangat, dan doa yang diwujudkan dalam suatu kajian, analisi, dan pemikiran dalam koridor disiplin ilmu hukum yang dipelajari penulis yang kemudian di implementasikan dalam bentuk tulisan berwujud skripsi berjudul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN KONSUMEN (BPSK) TERKAIT DENGAN DOMISILI KONSUMEN (Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)”**.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, koreksi, dorongan, semangat, dan doa dari semua pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Ibu Pratiwi Puspitho Andini S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota, terimakasih telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam membimbing penulisan skripsi ini;
2. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H., selaku Ketua Penguji, dan Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., selaku Sekretaris Penguji, terimakasih telah memberikan saran dan kritik membangun dalam menguji penulisan skripsi ini, serta memberikan bimbingannya;
3. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak

Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih telah memberikan sarana pendidikan selama penulis menjadi mahasiswa;

4. Prof. Dr Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember, dan segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
5. Bapak Dodik Prihatin S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Kedua orang tuaku Ayahanda Hartono S.H., M.H. dan Ibunda Dra. Lilis Suryani. Kakak saya yang bernama Milda Ariezza Zahrovita S.H., M.Kn. dan Adik saya Sandi Nico Ramadhani terimakasih atas ketulusan, kesabaran, cinta dan pengorbanannya sampai saat ini;
7. Sahabat-sahabat saya Yonda Nurokta K, Balqis Nurdinias A, Narrarya P, Bella Indira S, Intan Latiana, Queen Islam B.Y S.E., Iqbal Darri S.A, Rizki Bayu P S.E, Johar R, Drg Arina N, Anis Ismatun'nisa S.H. yang selalu membantu memberikan semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
8. Teman-teman ALSA Local Chapter Universitas Jember, Civil Law Comunity dan KKN UMD 58 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas kasih sayang dan pengalaman yang diberikan yang mendewasakan saya selama saya menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan dan lakukan, kecuali harapan semoga kebaikan dan perlindungan serta berkat di berikan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Jember, 03 April 2018

Penulis

RINGKASAN

Sengketa konsumen timbul karena adanya pelanggaran hak-hak konsumen. Konsumen yang merasa haknya dilanggar dapat mengajukan gugatan di luar pengadilan atau di pengadilan. Terdapat beberapa bentuk permasalahan sengketa konsumen salah satunya yaitu sengketa jual beli tenaga listrik dengan pihak Mariati dan PT PLN (Persero) area Medan. Dalam kasus tersebut terdapat permasalahan yang dapat dibahas, khususnya mengenai prosedur BPSK dalam menerima dan menyelesaikan suatu perkara perlindungan konsumen terkait dengan domisili konsumen. Hal ini dikarenakan banyak sekali putusan BPSK yang kemudian dibatalkan oleh peradilan umum dengan pertimbangan bahwa BPSK melanggar kompetensi relatif dan tidak sesuai dengan ketentuan domisili. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian skripsi ini antara lain; 1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili konsumen? 2. Bagaimana akibat hukum atas diterbitkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn?. Tujuan mengkaji permasalahan tersebut meliputi tujuan umum yakni, melengkapi tugas akhir dan persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Jember, serta tujuan khusus untuk mengetahui lebih lanjut tentang penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini yaitu yuridis normatif, pendekatan undang-undang (*statue approach*), pendekatan konsep (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*).

Dalam melakukan penelitian terhadap suatu hal tentunya memerlukan pengetahuan dasar dari apa yang diteliti tersebut. Pengertian Konsumen, pengertian pelaku usaha, pengertian BPSK, Pengertian domisili adalah tempat kediaman, tempat tinggal, tempat dimana orang harus dipanggil untuk menghadap di muka Pengadilan. Pengertian Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Pembahasan dalam skripsi ini adalah penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili dan akibat hukum atas diterbitkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor :12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn. Dalam skripsi ini penulis akan lebih khusus membahas tentang penyelesaian sengketa melalui jalur luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dapat dilakukan dengan cara mengajukan permohonan secara tertulis maupun lisan terhadap Sekretariat BPSK. Dalam pengajuan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdapat empat macam apabila dikaitkan dengan ketentuan domisili. Pertama, mengajukan di BPSK di tempat domisili konsumen. Ketentuan ini berlaku apabila di masing-masing tempat tinggal konsumen dan Pelaku Usaha telah berdiri BPSK. Kedua belah pihak diharuskan untuk mengajukan sengketa konsumen di BPSK sesuai dengan domisilinya. Kedua, diajukan di BPSK terdekat. Ketentuan ini diberlakukan apabila di lingkungan tempat tinggal konsumen dan pelaku usaha tidak berdiri BPSK. Ketiga,

permohonan berdasarkan pada perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Keempat, permohonan berdasarkan domisili pilihan berdasarkan perjanjian jual beli tenaga listrik yang telah dibuat. Setelah dilakukan tahap pengajuan permohonan kepada Sekretariat BPSK. BPSK akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang. Dalam proses ini BPSK memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang diadukan oleh pihak yang bersengketa. Kemudian akan dilakukan proses persidangan melalui mediasi, konsoliasi, atau arbitrase sesuai dengan pilihan kedua belah pihak yang bersangkutan. Akibat hukum atas diterbitkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn. Mengenai pembatalan suatu putusan, terdapat dua ketentuan yang dapat dijelaskan yaitu putusan batal demi hukum dan dapat dibatalkan. Putusan batal demi hukum mengandung pengertian bahwa akibat-akibat dari keputusannya dianggap tidak pernah ada atau dikembalikan seperti semula sebelum adanya keputusan. Putusan dapat dibatalkan mengandung arti bahwa akibat-akibat yang timbul dari suatu keputusan tetap sah. Dalam hal ini penulis menyatakan bahwa dibatalkannya putusan BPSK telah melanggar kewenangan relatif. BPSK Batubara tidak memiliki kewenangan untuk mengadili yang seharusnya menjadi kewenangan BPSK Medan.

Kesimpulan dari penelitian skripsi ini adalah Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili konsumen dapat diselesaikan melalui BPSK yang wilayah hukumnya meliputi domisili konsumen, pada BPSK terdekat (jika pada kenyataannya di domisili konsumen tidak terbentuk BPSK), pada perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak, dan pada perjanjian jual beli tenaga listrik yang telah disepakati untuk memilih domisili hukumnya apabila terjadi sengketa. Dalam kasus ini, seharusnya pihak konsumen menyelesaikan sengketa melalui BPSK Medan karena domisili konsumen itu ada di wilayah hukum BPSK Medan. Akibat hukum dari dikeluarkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor :12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN maka Putusan BPSK Batubara dinyatakan batal demi hukum dan dianggap tidak pernah ada. Jika para pihak ingin melakukan penyelesaian sengketa dapat mengajukan permohonan kepada BPSK Medan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saran penulis, hendaknya pada BPSK harus mengerti penyelesaian sengketa konsumen terkait dengan domisili konsumen. Agar dalam penerapannya tidak terjadi pembatalan putusan BPSK dikarenakan permasalahan domisili konsumen. BPSK juga harus mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai peraturan domisili konsumen dalam pengajuannya melalui BPSK. Hendaknya pada konsumen harus berhati-hati dalam mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK terkait dengan domisili konsumen. Hendaknya pada pelaku usaha dapat mengetahui ketentuan mengenai domisili konsumen pada proses pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK. Sehingga dapat meminimalisir pembatalan putusan BPSK hanya karena permasalahan domisili.

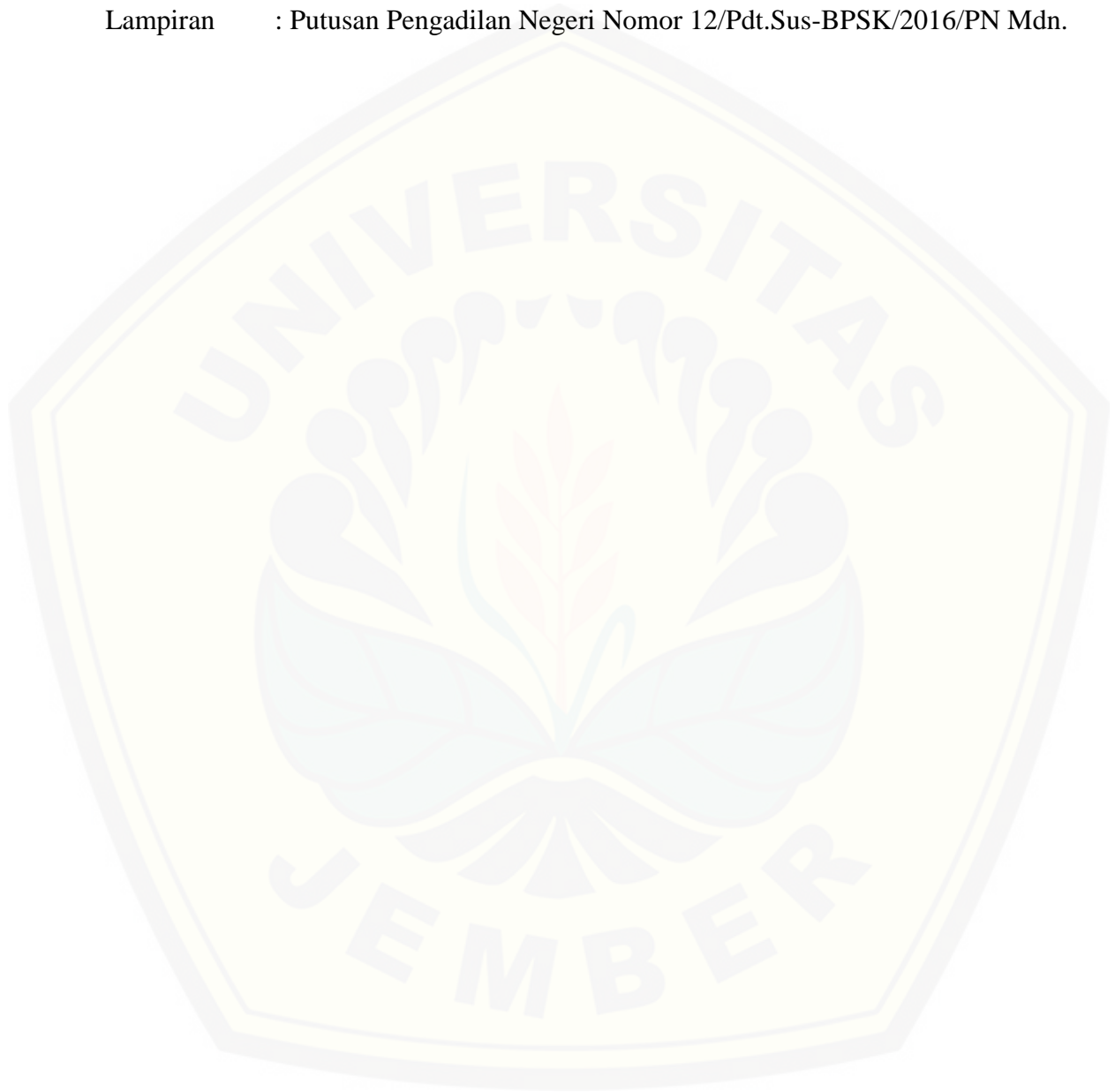
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------------------|----------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| HALAMAN PRASYARAT GELAR | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI | viii |
| HALAMAN PERNYATAAN | viii |
| HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH | x |
| HALAMAN RINGKASAN | xii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | xiv |
| HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 4 |
| 1.4 Metode Penelitian | 5 |
| 1.4.1 Tipe Penelitian | 5 |
| 1.4.2 Pendekatan Masalah | 6 |
| 1.4.3 Bahan Hukum | 7 |
| 1.4.4 Analisa Bahan Hukum..... | 8 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Konsumen..... | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Konsumen..... | 10 |
| 2.1.2 Hak Konsumen | 13 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3 Kewajiban Konsumen | 14 |
| 2.2 Pelaku Usaha | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha | 15 |
| 2.2.2 Hak Pelaku Usaha..... | 17 |
| 2.2.3 Kewajiban Pelaku Usaha | 18 |
| 2.3 Domisili | 20 |
| 2.3.1 Pengertian Domisili | 20 |
| 2.3.2 Macam-macam Domisili | 21 |
| 2.4 Sengketa Konsumen | 23 |
| 2.4.1 Pengertian Sengketa Konsumen | 23 |
| 2.5 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen | 24 |
| 2.5.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen | 24 |
| 2.5.2 Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 25 |
| BAB 3 PEMBAHASAN | 28 |
| 3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili konsumen..... | 28 |
| 3.2 Akibat hukum atas diterbitkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn..... | 52 |
| BAB 4 PENUTUP..... | 28 |
| 4.1 Kesimpulan..... | 60 |
| 4.2 Saran | 61 |
| DAFTAR BACAAN | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk dengan dilatarbelakangi oleh pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dalam pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Dengan semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian 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”. Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku usaha sebagai berikut:

“Pelaku Usaha adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang lahir sejak tahun 1999 hingga saat ini belum banyak diketahui oleh masyarakat, khususnya yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen yang diatur di dalamnya. Salah satu hak konsumen pada Pasal 4 huruf e adalah “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut” dan Pasal 6 huruf c adalah “hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”. Hak tersebut merupakan hak yang akan dibahas dalam penelitian ini. Terutama pada upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.

Sengketa konsumen timbul karena adanya pelanggaran hak-hak konsumen. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian. Menteri Perindustrian dan Perdagangan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.¹

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan 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”. Lembaga yang bertugas sebagaimana disebut dalam pasal tersebut adalah Badan Penyelesaian

¹ Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. hlm. 74.

Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disebut BPSK). BPSK adalah sebuah alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang ditujukan kepada konsumen yang berada di daerah-daerah. Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya menerangkan:

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor: 12/Pdt.Sus-BPSK/2016 PN Mdn, menjelaskan sengketa antara PT.PLN (Persero) AREA MEDAN sebagai pelaku usaha dengan konsumen yang bernama MARIATI dalam perkara Jual Beli Tenaga Listrik. Isi putusan tersebut ialah Majelis hakim telah membatalkan putusan BPSK Batu Bara karena dianggap telah melanggar kompetensi relatif. Hal ini dikarenakan konsumen berdomisili di Jalan Islamiyah No 44/55, Kel. Kota Matsum, Kecamatan Medan Area, Kota Madya Medan dan Pelaku Usaha beralamat di Jalan Lintrik Nomor 8 Medan sehingga BPSK Batu Bara tidak berwenang untuk mengadili. Sedangkan Pelaku Usaha pada sidang BPSK tanggal 6 November 2015 telah hadir dan dianggap telah sepakat dan memenuhi ketentuan Pasal 4 ayat (1) menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang menyebutkan, “Penyelesaian sengketa Konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa”.

Ada beberapa permasalahan yang dapat dibahas berkaitan dengan kasus diatas, khususnya mengenai prosedur BPSK itu sendiri dalam menerima dan menyelesaikan suatu perkara perlindungan konsumen terkait dengan domisili konsumen. Hal ini dikarenakan banyak sekali putusan BPSK yang kemudian dibatalkan oleh peradilan umum dengan pertimbangan bahwa BPSK melanggar kompetensi relatif dan tidak sesuai dengan pasal 23 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen. Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “ **Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait dengan Domisili Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 12/Pdt.Sus-BPSK/2016 PN Mdn)**”

1.2. Rumusan Masalah

Dengan bertitik tolak dari latar belakang masalah dan pemilihan judul sebagaimana tersebut di atas maka pembahasan selanjutnya akan bertumpu pada rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum atas dijatukannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum :

Tujuan penelitian ini secara umum adalah :

1. Guna memenuhi dan melengkapi tugas sebagai salah satu persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai sarana dalam menambah perbendaharaan tulisan atau karya ilmiah pada Almamater tercinta.
3. Selain itu hasil tulisan ini nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan khasanah perbendaharaan informasi yang berguna baik bagi diri peneliti maupun bagi pihak lain.

1.3.2 Tujuan khusus :

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terkait dengan domisili konsumen berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan memahami akibat hukum atas diterbitkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn.

1.4 Metode Penelitian

Metode merupakan cara kerja bagaimana menemukan hasil atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang konkrit. Menggunakan suatu metode dalam melakukan suatu penelitian merupakan ciri khas dari ilmu pengetahuan untuk mendapatkan suatu kebenaran hukum. Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi. Sedangkan penelitian hukum merupakan suatu kegiatan *know-how* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about*. Kegiatan *know-how*, penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi.²

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah normatif, yakni penelitian yang mencangkup terhadap asas-asas hukum, sistematik hukum, taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum, dan sejarah hukum.³ Tipe penelitian normatif digunakan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum seperti mengetahui apakah dan bagaimanakah hukum positifnya mengenai suatu menjadi masalah hukum tertentu, menerangkan kepada orang lain bagaimanakah hukumnya mengenai masalah tertentu, menyusun rancangan undang-undang yang

² Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kharisma Putra Utama. hlm. 60.

³ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm. 19.

dapat dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi.⁴

1.4.2 Pendekatan Masalah

Suatu penelitian hukum didalamnya terdapat beberapa pendekatan, pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan undang-undang (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conseptual approach*), dan studi kasus (*case study*). Pendekatan undang-undang (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁵ Pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi penulis untuk mempelajari konsistensi dan kesesuaian antara satu undang-undang dengan undang-undang lainnya.

Pendekatan konseptual (*statue approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁶

Studi Kasus (*Case Study*) menurut Bogdan dan Bikien adalah pengujian secara rinci tentang suatu subjek, tempat atau peristiwa tertentu. Terdapat batasan yang harus dipahami dalam studi kasus. Yaitu sasaran penelitiannya dapat berupa manusia, peristiwa, latar, dan dokumen. Sasaran-sasaran tersebut ditelaah secara mendalam sebagai suatu totalitas sesuai dengan latar atau konteksnya masing-masing dengan maksud untuk memahami berbagai kaitan yang ada dalam variabel-variabelnya.⁷ Perlu dikemukakan di sini bahwa pendekatan kasus tidak sama dengan

⁴ *Ibid*, hlm.20.

⁵ Peter Mahmud Marzuki. *Op. Cit*, hlm.133.

⁶ *Ibid*, hlm.135-136.

⁷ Erna Febru Aries . *Metode Penelitian Studi Kasus*. blog .

<https://ardhana12.wordpress.com/2008/02/08/metode-penelitian-studi-kasus/>. Diakses pada tanggal 21-10-2017. Pukul.11.00 WIB

studi kasus (*case study*). Di dalam pendekatan kasus (*case approach*), beberapa kasus ditelaah untuk referensi bagi suatu isu hukum. Studi kasus (*case study*) merupakan suatu studi terhadap kasus tertentu dari berbagai aspek hukum. ⁸Dalam skripsi ini mengkaji suatu kasus yaitu kasus yang tertuang dalam Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2013 PN Mdn.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum digunakan untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan perskripsi mengenai apa yang seharusnya, diperlukan sebagai sumber-sumber penelitian. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian hukum dibagi menjadi dua, yaitu yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. ⁹

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer mempunyai sifat autoritatif, yang artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, peraturan daerah, peraturan pemerintah, peraturan presiden, atau peraturan suatu badan, lembaga, atau komisi, dan putusan pengadilan. ¹⁰

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian skripsi kali ini terdiri dari

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
3. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar
4. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁸ Peter Mahmud Marzuki.*Op.Cit*, hlm.134.

⁹ *Ibid*, hlm. 181.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 182.

5. Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder memberikan tinjauan yang luas tentang pokok persoalan dan mengidentifikasi perundang-undangan (*statutes*), regulasi (*regulation*), ketentuan-ketentuan pokok (*constitutional provision*) dan kasus-kasus penting yang berkaitan dengan topik penelitian.¹¹ Terdapat beberapa jenis bahan hukum sekunder yang dapat digunakan dalam penelitian skripsi. Bahan hukum tersebut adalah buku teks, tulisan-tulisan tentang hukum baik dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal.¹² Bahan hukum sekunder yang dapat dijadikan rujukan adalah bahan hukum yang harus berkaitan dengan pengkajian dan pemecahan atas isu-isu masalah hukum yang dihadapi.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Di samping bahan hukum, penelitian hukum juga dapat menggunakan bahan non hukum. Penggunaan bahan non hukum hanya meliputi bahan yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan bahan non hukum dalam penelitian hukum adalah bersifat fakultatif. Artinya, digunakan hanya sekedar untuk memperkuat argumentasi peneliti mengenai isu hukum yang ditengahkan.¹³

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan cara yang digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dihadapi :

- a. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang dipecahkan;
- b. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
- c. Melakukan telaah atas permasalahan yang akan dibahas yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
- d. Menatik kesimpulan dalam bentuk argumentasi dalam menjawab permasalahan yang ada;

¹¹ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. *Op.Cit*, hlm.90.

¹² Peter Mahmud Marzuki. *Op.Cit*, hlm.182-183.

¹³ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. *Op.Cit*, hlm.109.

- e. Memberikan perskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan¹⁴

Menarik hasil analisis yang digunakan adalah metode deduktif yang berarti suatu yang berpangkal dari hal umum ke hal yang khusus. Penggunaan metode deduktif diharapkan nantinya dapat mencapai suatu tujuan dalam penulisan skripsi ini, yaitu menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan. Sehingga nantinya dapat memberikan perskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan dapat diterapkan.¹⁵

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki. *Op.Cit*, hlm.213.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 251.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsumen

2.1.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer, secara harfiah arti kata consumer adalah setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.¹⁶ Dalam hal ini konsumen merupakan seseorang yang secara langsung mengkonsumsi suatu barang yang telah di beli atau diperoreh dari produsen.

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan bahwa “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”. Maksud dari pasal tersebut adalah apabila konsumen telah memperdagangkan kembali barang yang telah di beli, maka dalam pasal tersebut tidak dapat dikatakan sebagai konsumen. Dalam hal ini konsumen dapat disebut sebagai pengguna akhir barang dan/atau jasa.

Menurut pendapat Inosentius Samsul, konsumen adalah “pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai membeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan”.¹⁷ Dalam transaksi ekonomi, disebut konsumen karena seseorang atau badan hukum menggunakan suatu produk barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan kata lain, konsumen adalah setiap orang, kelompok, atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik dipakai untuk pemakaian akhir maupun proses produksi selanjutnya.¹⁸

¹⁶ Zulham.2013.*Hukum Perliindundan Konsumen*.Jakarta:Kharisma Putra Utama. hlm.15.

¹⁷ *Ibid*, hlm.16.

¹⁸ Buharrudin. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press. hlm. 6.

Menurut Ika Meutiah, definisi konsumen dapat digolongkan sebagai berikut:¹⁹

Konsumen umum (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu), konsumen antara (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial), dan konsumen akhir (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali).

Dzul kifli Umar dan Jimmy memberikan pengertian konsumen adalah “pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.²⁰ Dalam literatur ekonomi dikenal dua macam pengertian konsumen. Pertama, konsumen antara yang merupakan konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya. Kedua, konsumen akhir yaitu pemangguana atau pemanfaat akhir dari suatu produk.²¹

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:²²

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

¹⁹ Ika Meutiah.2006. *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.Jakarta:Rajawali Grafindo Persada. hlm.12.

²⁰ Dzul kifli Umar dan Jimmy.2012. *Kamus Hukum*.Surabaya: Grahamedia Press.hlm. 260.

²¹ Buharrudin. *Op.cit*, hlm. 7.

²² *Ibid*, hlm.17.

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang, dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*recht person*).²³

Menurut AZ. Nasution “orang” yang dimaksudkan adalah:²⁴

Orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun, makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

Pakar masalah konsumen di Belanda yang bernama Hondius menjelaskan “konsumen merupakan pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.” Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan konsumen antara dan konsumen akhir untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah konsumen.²⁵

Pengertian konsumen yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih menitik beratkan pada konsumen akhir. Dalam hal ini konsumen dapat dikatakan sebagai subyek yang berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain.

2.1.2 Hak Konsumen

Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan;

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

²³ Abdul Halim Barkatullah. *Op.cit*, hlm. 30.

²⁴ *Ibid*, hlm. 30-31.

²⁵ Resza Julianisha. *Perlindungan Konsumen*. blog.

<https://reszajulianisha.wordpress.com/2017/06/04/perilaku-konsumen/>. Diakses pada tanggal 12-11-2017. Pukul. 20.28 WIB

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hal yang paling utama dari sembilan butir hak konsumen tersebut adalah mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Konsumen juga diberikan hak untuk memilih berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Apabila terdapat penyimpangan, konsumen berhak memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi, dan ganti rugi.²⁶ Hak konsumen yang akan dikaji lebih khusus dalam penelitian ini adalah hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Seperti yang telah disebutkan di dalam pasal 4 huruf e.

Menurut John F.Kennedy dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²⁷

1. hak untuk mendapatkan kemananan (*the right to safety*);
2. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. hak untuk didengar (*the right to be heard*);

²⁶ *Ibid*, hlm.34.

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti.2016.*Hukum Perlindungan Konsumen*.Jakarta:Sinar Grafika.hlm.30-31.

Empat macam hak konsumen yang telah disebutkan oleh John F. Kennedy telah dijelaskan secara rinci bahwasannya terdapat empat hak konsumen yang dapat dijadikan pedoman konsumen dalam mengkonsumsi sebuah barang dan/atau jasa.

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi :²⁸

1. perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. pendidikan konsumen;
5. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

2.1.3 Kewajiban Konsumen

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan kewajiban konsumen adalah :

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

Penjabaran pasal tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan barang dan/atau jasa kepastian hukum bagi dirinya. Terutama dalam hal penyelesaian hukum sengketa konsumen

²⁸ Abdul Halim Barkatullah. *Op.cit*, hlm. 32-33.

apabila telah terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana tersebut belum banyak diketahui oleh konsumen. Khususnya pada konsumen yang termasuk pada golongan kurang mampu atau ekonomi lemah. Akibatnya apabila terjadi permasalahan hukum konsumen akan merasa kesulitan dalam mencari upaya hukum untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan sengketa konsumen.

2.2 Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pembahasan mengenai pengertian pelaku usaha dalam peraturan perundang-undangan dan menurut para ahli atau pendapat sarjana, khususnya pada bidang perlindungan konsumen ditemukan antara lain:

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian Pelaku Usaha sebagai berikut:

“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 dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda. Bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*), penghasilan bahan baku, dan pembuat suku cadang.²⁹ Pelaku usaha memiliki peranan yang penting dalam pemenuhan ganti kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Dalam menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/atau jasa harus mendapatkan perlakuan adil dengan

²⁹ Abdul Halim Barkatullah. *Op.cit*, hlm. 37-38.

memposisikannya sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.

Menurut Az Nasution, ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut :³⁰

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, “tengkulak”, penyedia dana.
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan /atau jasa-jasa yang lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang dan/ badan yang memproduksi sandang, orang dan/badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/badan yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/badan yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan.
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, klinik, usaha angkutan (darat, laut dan udara), kantor pengacara.

Pengertian Pelaku Usaha dalam Masyarakat Eropa dipersamakan dengan produsen. Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” meliputi :³¹

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

³⁰ Ade Sanjaya. *Pengertian Pelaku Usaha Definisi Menurut Para Ahli dan Undang-Undang serta Hak dan Kewajiban*. <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pelaku-usaha-definisi.html>. Diakses pada tanggal 10-11-2017.Pukul.15.21 WIB

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.cit*, hlm. 41-42.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi 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.³²

Pengertian peraturan perundang-undangan yang telah dijelaskan oleh sarjana sarjana, pelaku usaha terdiri dari perseorangan dan badan usaha baik yang berbadan hukum yang didirikan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia yang dilakukan secara bersama-sama atau sendiri. Dalam hal ini meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pelaku usaha bukan hanya individu ataupun perseorangan tetapi badan usaha juga termasuk dalam pengertian pelaku usaha.

2.2.2 Hak Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

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

³² Abdul Halim Barkatullah. *Op.cit*, hlm.38.

Pelaku usaha tidak memiliki hak untuk menuntut konsumen apabila terdapat kondisi barang dan/atau jasa memiliki kualitas rendah dan kurang memadai menurut harga yang berlaku. Dalam hal ini yang disepakati adalah harga yang lebih murah. Demikian yang dipentingkan dalam hak pelaku usaha adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.³³

Berdasarkan beberapa hak pelaku usaha, yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dapat dikaitkan dengan penyelesaian sengketa konsumen yaitu hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Artinya apabila terdapat konsumen yang mengajukan gugatan ke pengadilan maka pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan keberatan.

2.2.3 Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. bertikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

³³ *Ibid*, hlm.40

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara menjelaskan mengenai ketentuan tentang itikad baik yaitu:

“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Arrest H.R. di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak harus mempunyai itikad baik.

Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”. Karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya bagi konsumen dimulai sejak barang di rancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi

konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Bersumber dari adanya itikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban antara lain: memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memberlakukan atau melayani konsumen dengan benar, menjamin mutu barang/atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya. Jelas kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.³⁴

Pasal 7 pada huruf a sampai g Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Kewajiban pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan terperinci. Konsumen yang mengetahui bahwa pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan pasal tersebut berhak mengajukan gugatan sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam hal ini konsumen harus bisa membuktikan bahwa pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Itikad baik merupakan cara agar antara konsumen dan pelaku usaha tidak terjadi konflik. Dengan itikad baik pasti pelaku usaha berusaha dengan semaksimal mungkin untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada undang-undang.

2.3 Domisili

2.3.1 Pengertian Domisili

Pasal 17 KUHPerdara menyebutkan pengertian domisili merupakan:

“Setiap orang dianggap bertempat tinggal di tempat yang dijadikan pusat kediamannya. Bila tidak ada tempat kediaman yang demikian, maka tempat kediaman yang sesungguhnya dianggap sebagai tempat tinggalnya.

Menurut Subekti Tjitrosoedibio, pengertian domisili adalah:³⁵

“Tempat kediaman, tempat tinggal, tempat dimana orang harus dipanggil untuk menghadap di muka Pengadilan. Dalam suatu perjanjian ada kalanya suatu pihak memilih domisili di kepaniteraan

³⁴ Abdul Halim Barkatullah. *Op.cit*, hlm. 41-42.

³⁵ Subekti Tjitrosoedibio. 2008. *Kamus Hukum*. Jakarta:Pradnya Paramita.hlm.37.

sesuatu Pengadilan ini dinamakan domisili pilihan dan dimaksudkan untuk memudahkan panggilan-panggilan yang harus disampaikan kepadanya.”

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan domisili tidak dijelaskan secara detail tentang pengertian domisili, hanya menyebutkan dengan istilah “di tempat kedudukan konsumen”. Berikut ketentuan pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Maksud dari kalimat “di tempat kedudukan konsumen” dalam pasal 23 dapat diartikan sebagai domisili konsumen. Artinya meski tidak dijelaskan secara rinci pengertian domisili dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penulis dapat memahami kalimat tersebut sebagai pengertian domisili.

2.3.2 Macam-macam Domisili

Pasal 20-23 KUHPerdara, domisili dibedakan menjadi dua macam:

1. Tempat kediaman yang sesungguhnya, merupakan tempat seseorang melakukan Perbuatan Hukum pada umumnya. Dalam hal ini tempat kediaman sesungguhnya dibagi dalam dua macam. Pertama, Tempat kediaman sukarela atau yang berdiri sendiri adalah tempat kediaman yang tidak bergantung/ditentukan hubungannya dengan orang lain. Kedua, Tempat kediaman yang wajib adalah tempat kediaman yang ditentukan oleh hubungan yang ada antara seseorang dengan orang lain. Misalnya seorang istri dengan suaminya, antara anak dengan walinya dan antara curatele dengan curatornya (pengampunya).
2. Tempat kediaman yang dipilih, domisili berdasarkan tempat kediaman yang dipilih dibagi menjadi dua macam. Yang Pertama, Domisili yang ditentukan oleh Undang-Undang merupakan tempat kediaman yang dipilih berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Kedua, domisili secara bebas adalah yang akan mengadakan kontrak atau hubungan hukum. Misalnya A melakukan pembayaran pada B

maka kedua belah pihak memilih kantor Notaris sebagai tempat pembayaran.

Domisili berdasarkan sistem hukum yang mengaturnya dapat ditinjau dari dua pandangan, yaitu menurut *Common Law* dan Hukum Eropa Kontinental. Pada *Common Law* domisili dibagi menjadi tiga macam:³⁶

1. *Domicili of origin*, adalah tempat tinggal seseorang ditentukan oleh tempat asal seorang sebagai tempat kelahiran ayahnya yang sah.
2. *Domicili of dependence*, adalah tempat tinggal yang ditentukan oleh domisili dari ayah bagi anak yang belum dewasa, domisili ibu bagi anak yang tidak sah, dan bagi seorang isteri ditentukan oleh domisili suaminya.
3. *Domicili of choice*, adalah tempat tinggal yang ditentukan oleh/dari pilihan seseorang yang telah dewasa, di samping tindak tanduknya sehari-hari.

Macam domisili berdasarkan KUHPerdota telah dijelaskan secara rinci bahwa domisili dapat ditentukan dari tempat kediaman yang sesungguhnya dan tempat kediaman yang dipilih. Artinya domisili antara konsumen dan pelaku usaha terdiri dari dua macam. Kediaman yang sesungguhnya merupakan tempat dimana konsumen melakukan hubungan yang ada antara seseorang dengan orang lain. Berbeda dengan tempat kediaman yang dipilih merupakan tempat yang digunakan untuk melakukan hubungan hukum.

2.4 Sengketa Konsumen

2.4.1 Pengertian Sengketa Konsumen

Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor:350/MPP/Kep/12/2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi

³⁶ Hasbi Hassadiqi. *Domisili Hukum Perdata*. blog. <http://artikelfakta.blogspot.co.id/2013/07/domisili-hukum-perdata.html>. Diakses pada tanggal 25-10-2017. Pukul. 12.00 WIB

barang atau memanfaatkan jasa.” Sengketa konsumen dapat ditimbulkan oleh beberapa faktor, salah satunya adanya kerugian materil yang ditimbulkan dari penggunaan barang yang telah dikonsumsi.

Di berbagai media cetak sering kita jumpai pengaduan masyarakat melalui kolom surat pembaca. Berbagai macam keluhan dari rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap produk tertentu sampai ke pelayanan jasa tertentu yang tidak memadai atau mengecewakan. Rasa ketidakpuasan tersebut dapat berkembang menjadi konflik yang dialami oleh masyarakat.

Konflik juga dapat terjadi pada transaksi konsumen. Transaksi konsumen di sini adalah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen. Peralihan hak terjadi karena adanya suatu hubungan tertentu sebagaimana diatur dalam KUHPerdara atau peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan peralihan hak atau penikmatan barang atau jasa. Peralihan hak dapat terjadi karena adanya jual beli dan sewa menyewa barang. Sewa menyewa barang dapat berupa rumah, mebel, mobil, perlengkapan dapur dan sebagainya. Apabila konflik yang dialami oleh konsumen tersebut tidak dapat diselesaikan dan berkembang terus akhirnya akan terjadi sengketa.³⁷

Asal mula sengketa berawal pada situasi dimana pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya dimulai oleh perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi dan dapat memuaskan pihak pertama maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut terus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak

³⁷ Abdul Halim Barkatullah. *Op.Cit*, hlm. 73.

lainnya menolak atau tidak berlaku demikian. Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.

2.5 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.5.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Terbentuknya lembaga BPSK didasari dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti BPSK adalah “pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah.”³⁸ BPSK dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Kedudukan badan ini berada di daerah tingkat II. Susunan pengurus BPSK dibentuk oleh gubernur masing-masing provinsi dan diresmikan oleh menteri perdagangan.

Lembaga BPSK dalam hal ini tidak banyak diketahui oleh masyarakat. Karena hanya beberapa kota dari banyak kota yang ada di Indonesia yang terdapat lembaga BPSK. Pembentukannya salah satunya telah diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 50 UUPK, kelembagaan BPSK terdiri dari Ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota. Pada setiap BPSK dibentuk Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang terdiri atas

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.cit*, hlm. 126.

kepala sekretariat dan anggota, yang pengangkatan dan pemberhentiannya dilakukan oleh Menperindag.

2.5.2 Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menjelaskan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat tiga fungsi strategis dari BPSK.³⁹

- a. BPSK berfungsi sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternatif dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha (Pasal 52 butir c Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Termasuk disini klausula baku yang dikeluarkan PT PLN (persero) di bidang kelistrikan, PT Telkom (persero) di bidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan leasing/pembiayaan, dan lain-lain.
- c. Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi, tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha atau badan usaha perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.

Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai tugas dan wewenang BPSK. Dalam hal ini BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa luar pengadilan, tetapi juga dapat melakukan pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausul baku dan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁰

Disamping itu bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Bentuk konsultasinya sebagai berikut:⁴¹

1. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
2. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menurut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.

³⁹ *Ibid*, hlm.83

⁴⁰ Susanti Adi Nugroho.2008.*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*.Jakarta:Kencana. hlm. 84.

⁴¹ Abdul Halim Barkatullah. *Op.cit*, hlm.90.

3. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
4. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Mengenai kewenangan BPSK dalam hal menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis, wakil majelis dan anggota majelis. Majelis ini terdiri mewakili semua unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh seorang panitera dan putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang memiliki nilai kerugian yang kecil. Dengan adanya hal tersebut konsumen harus dapat memanfaatkan lembaga BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan cara sederhana, cepat, dan murah. BPSK memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hal tersebut dapat disebut dengan penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan.

Dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan kehendaknya. Konsumen dan Pelaku Usaha memiliki hak untuk memilih BPSK mana yang akan digunakan untuk penyelesaian sengketa konsumen tanpa harus melalui jalur pengadilan. Saat ini BPSK merupakan lembaga yang dianggap efektif untuk mengatasi penyelesaian sengketa konsumen yang ada di Indonesia.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK terkait dengan Domisili Konsumen

Perkembangan penyelesaian sengketa beberapa tahun terakhir ini tampaknya tidak hanya terjadi pada masyarakat yang sedang berkembang, akan tetapi terjadi juga pada kehidupan masyarakat yang sudah maju atau modern. Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan tampaknya kurang memperoleh kepercayaan yang penuh dari masyarakat, dan orang mulai mencari berbagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.⁴² Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati dalam melakukan proses atau transaksi perdagangan. Apabila salah satu hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha ada yang terabaikan, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi sengketa. Salah satu hak konsumen yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf e adalah “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut” dan Pasal 6 huruf c adalah “hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Sengketa dalam hukum perlindungan konsumen dapat disebut dengan sengketa konsumen. Pengertian sengketa konsumen menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 adalah “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”. Bentuk sengketa konsumen

⁴² Kurniawan. 2014. *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System* (dalam jurnal). hlm. 270.

dapat berasal dari bidang industri periklanan, perlindungan konsumen, usaha pelayanan umum, bidang hukum acara, lembaga hukum acara, dan globalisasi.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur luar pengadilan dan pengadilan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Konsumen dan Pelaku Usaha memiliki hak secara sukarela dalam memilih penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan atau pengadilan tanpa adanya keterpaksaan. Penyelesaian sengketa melalui jalur luar pengadilan dalam sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara damai atau melalui lembaga BPSK. Sedangkan melalui jalur pengadilan dapat dilakukan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan umum.

Perlu diperhatikan, berdasarkan Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen “gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum”. Artinya, hanya gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah yang dapat mengajukan gugatan kepada peradilan umum. Bagi seorang konsumen atau ahli waris yang bersangkutan.

Penyelesaian secara damai merupakan penyelesaian sengketa yang dinilai efektif dalam menangani permasalahan konsumen. Karena dalam proses ini tidak memerlukan banyak pihak dalam penyelesaiannya. Hanya memerlukan kedua belah pihak yang bersengketa dan memulai dengan cara berdiskusi mengenai sengketa yang akan diselesaikan. Cara ini terkadang masih belum bisa menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen, yang pada akhirnya konsumen lebih memilih menyelesaikan melalui lembaga BPSK.

Pasal 15 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyebutkan beberapa tahapan dalam proses penyelesaian sengketa kepada BPSK. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke Sekretariat BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.

Tahap ini pihak pemohon wajib mengisi formulir pengaduan, formulir pengaduan telah disediakan di sekretariat BPSK. Pihak konsumen harus melengkapi formulir pengaduan yang telah disediakan di BPSK. Karena formulir ini digunakan sebagai syarat pengajuan penyelesaian sengketa konsumen. Selain dengan mengisi formulir pengaduan, konsumen juga harus melampirkan berkas-berkas atau dokumen yang mendukung pengaduannya. Kemudian diserahkan pada Sekretariat BPSK. Surat Permohonan dapat diajukan secara tertulis maupun lisan.

Secara tertulis maksudnya konsumen sebagai pihak pemohon menyerahkan permohonan dalam bentuk tulisan yang disertai dengan penjelasan mengenai sengketa yang akan diajukan. Melalui cara lisan maksudnya konsumen secara langsung menyampaikan apa yang menjadi permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang akan diajukan kepada Sekretariat BPSK.

Pasal 16 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah menjelaskan mengenai prasyarat pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagai berikut;

“Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai;

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain)
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila tidak memenuhi pasal 16 dan bila permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan dari BPSK. Hal ini terdapat pada pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yang berisi:

- a. permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16;
- b. Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

Bila diteliti ketentuan Pasal 15 dan 16 Kepmenperindag Nomor 350 /MPP /Kep/12/2001 tidak mengatur mengenai tempat dimana mengajukan permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan kepada BPSK. Kemudian, di dalam Pasal 23 Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan;

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Ketentuan yang diatur dalam Pasal 23 Undang-undang perlindungan konsumen tersebut kurang begitu jelas, hal ini dibuktikan dengan banyaknya penafsiran lain yang bermunculan jika pengajuan sengketa perlindungan konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dimana saja dan tidak harus di tempat domisili konsumen. Hal ini disebabkan karena BPSK belum terbentuk secara merata di setiap kabupaten atau kota sehingga syarat pengajuan gugatan sengketa perlindungan konsumen hanya berlaku di peradilan umum. Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga tidak diatur ketentuan mengenai domisili konsumen dalam pengajuan sengketa di BPSK. Akan tetapi dalam Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar

disebutkan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat.” Selanjutnya, di dalam Buku Pedoman Operasional BPSK yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan Tahun 2003 secara jelas disebutkan dalam BAB III Prosedur Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), secara limitatif telah diatur Tata Cara Penyampaian Pengaduan dan Persyaratan Pengaduan yang menegaskan bahwa “ Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat domisili konsumen atau di tempat dimana konsumen berada”. Secara kasuistik, pengajuan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ada tiga macam yaitu, pertama mengajukan di BPSK di tempat domisili konsumen, kedua diajukan di BPSK yang terdekat (apabila di tempat domisili konsumen belum terbentuk BPSK), dan yang ketiga adalah BPSK sebagai domisili pilihan.

Terdapat tiga macam pengajuan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terkait dengan domisili konsumen. Pertama, mengajukan di BPSK di tempat domisili konsumen. Ketentuan ini berlaku apabila di masing-masing tempat tinggal konsumen dan pelaku usaha telah berdiri BPSK. Kedua belah pihak diharuskan untuk mengajukan sengketa konsumen di BPSK sesuai dengan domisilinya. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang cepat, murah dan sederhana.

Kedua, diajukan di BPSK terdekat. Ketentuan ini diberlakukan apabila di lingkungan tempat tinggal konsumen dan pelaku usaha tidak berdiri BPSK. Maka secara otomatis pihak konsumen dan pelaku usaha diperbolehkan untuk mengajukan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten lain. Hal ini disebabkan karena keberadaan BPSK masih belum merata di tiap Kabupaten atau Kota. Dengan demikian BPSK yang telah dipilih tidak boleh menolak permohonannya.

Ketiga, permohonan berdasarkan pada perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak. Maksud dari kalimat tersebut adalah pihak konsumen dan pelaku usaha

telah memilih BPSK mana apabila nantinya terjadi sengketa dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak tersebut. Dengan adanya perjanjian tersebut secara otomatis BPSK yang menjadi domisili hukum para pihak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Keempat, permohonan sengketa konsumen berdasarkan pada perjanjian jual beli tenaga listrik yang sebelumnya telah disepakati oleh kedua belah pihak. Disini kedua belah pihak telah memilih domisili hukumnya apabila terjadi permasalahan. Sengketa yang termasuk dalam perjanjian tersebut mencakup secara umum. Tidak hanya sengketa konsumen, sengketa wanprestasi juga termasuk didalamnya.

Ketentuan Pasal 23 tersebut, dapat diketahui bahwa dalam mengajukan penyelesaian sengketa kepada BPSK harus dilakukan di tempat kedudukan konsumen. Ketentuan ini berkaitan dengan kewenangan relatif Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Istilah tempat kedudukan konsumen pada Pasal 23 dapat disamakan dengan istilah domisili. Dalam KUHPerdara dan litelatur telah dijelaskan pengertian domisili sebagai berikut:

Pasal 17 KUHPerdara menyebutkan pengertian domisili merupakan:

“Setiap orang dianggap bertempat tinggal di tempat yang dijadikan pusat kediamannya. Bila tidak ada tempat kediaman yang demikian, maka tempat kediaman yang sesungguhnya dianggap sebagai tempat tinggalnya.

Menurut R Subekti dan Tjitrosoedibio, pengertian domisili adalah:⁴³

“Tempat kediaman, tempat tinggal, tempat dimana orang harus dipanggil untuk menghadap di muka Pengadilan. Dalam suatu perjanjian ada kalanya suatu pihak memilih domisili di kepaniteraan sesuatu Pengadilan ini dinamakan domisili pilihan dan dimaksudkan untuk memudahkan panggilan-panggilan yang harus disampaikan kepadanya.”

⁴³ Subekti dan Tjitrosoedibio. *Op.Cit*, hlm.37.

Berkaitan dengan tempat kedudukan konsumen, bila dihubungkan dengan ketentuan Pasal 23 tersebut. Penulis cenderung sepakat dengan pengertian yang dikemukakan oleh R Subekti dan Tjitrosoedibio sehingga domisili yang digunakan ialah tempat dimana orang yang dimaksud bertempat tinggal atau menggunakan domisili pilihan yang tujuannya untuk memudahkan panggilan-panggilan yang harus disampaikan.

Tahap pengajuan permohonan ini, BPSK harusnya dapat menganalisa apakah domisili pihak pemohon telah sesuai dengan wilayah yuridiksi BPSK. Apabila di tempat domisili konsumen yang mengajukan permohonan itu telah terbentuk BPSK, maka BPSK yang sesuai domisili konsumen itulah yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen. Dengan ini BPSK Kabupaten lain dapat menolak pengajuan permohonan tersebut karena melanggar kewenangan relatif BPSK. Sehingga dari tahap ini sudah dapat disesuaikan antara domisili konsumen yang mengajukan permohonan dengan BPSK mana yang berwenang menyelesaikan sengketanya. Dengan demikian akan meminimalisir pembatalan putusan BPSK dengan alasan melanggar kewenangan relatif BPSK.

Tahap berikutnya berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah:

“Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16”.

Ketentuan tersebut merupakan tahap pra-sidang oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Dalam proses ini BPSK memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang diajukan oleh pihak yang bersengketa. Sebelum mengundang para pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang, seharusnya BPSK sudah meneliti terkait dengan tugas dan kewenagannya berdasarkan berkas laporan yang telah diajukan oleh

konsumen dengan mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Jo Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yakni sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Tugas dan wewenang yang dimiliki oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah disebutkan diatas dapat dikaitkan dengan kewenangan absolut dan relatif yang dimiliki oleh BPSK itu sendiri. Kewenangan absolut merupakan suatu kewenangan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa apa yang berhak diajukan di lingkungan masing-masing pengadilan.⁴⁴ Penyelesaian sengketa secara

⁴⁴ M Yahya Harahap. 2008. *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm.181.

relatif merupakan kewenangan mengadili hanya terbatas pada daerah hukumnya, di luar itu tidak berwenang.⁴⁵

Kedua wewenang yang telah dijelaskan tersebut, ketentuan mengenai syarat pengajuan penyelesaian sengketa konsumen yang sesuai dengan domisili konsumen termasuk dalam kompetensi relatif BPSK yang juga secara tegas disebutkan dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar yang berbunyi “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat.” Maksud dari bunyi pasal ini ialah, konsumen berhak untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen pada BPSK di tempat domisili konsumen dan apabila di tempat domisili konsumen tersebut belum terbentuk BPSK maka konsumen dapat mengajukan di BPSK terdekat.

Pertemuan pra-sidang telah selesai dilakukan, akan ditentukan bagaimana langkah selanjutnya yaitu dengan jalan damai atau jalan lain. Jika tidak ditempuh jalur damai dapat dilakukan melalui jalur luar pengadilan sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu melalui proses konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat diselesaikan oleh badan yang dibentuk oleh pemerintah yang disebut BPSK. BPSK dibentuk di tiap Kabupaten atau Kota untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pengaduan sengketa konsumen sesuai dengan domisili konsumen akan tetapi sampai saat ini belum terbentuk BPSK di setiap Kabupaten/Kota sehingga pengajuan penyelesaian konsumen tidak selalu dapat diajukan diwilayah domisili konsumen. Pengertian

⁴⁵*Ibid*, hlm.191.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah dijelaskan di dalam Pasal 1 butir 11 jo Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”.

Badan ini diberi kewenangan oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan. Berdasarkan pada ketentuan Pasal 48 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.” Dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah Tingkat II pemerintah berharap sengketa yang berhubungan dengan konsumen dapat diselesaikan di BPSK tanpa harus melalui pengadilan.

Terkait dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen, telah diatur sesuai dengan ketentuan pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan:

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

Bentuk ganti rugi biasanya timbul dari kerugian materil yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan bersifat tertutup untuk umum (*close door session*) dan kerahasiaan para pihak terjamin (*confidentiality*), proses beracara lebih cepat dan efisien. Proses ini untuk menghindari kelambatan yang diakibatkan prosedural dan administratif sebagaimana beracara di pengadilan umum dan *win-win solution*. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini dinamakan alternatif penyelesaian sengketa (APS).⁴⁶

⁴⁶ Frans Hendra Winarta. 2013. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm. 9.

Penyelesaian sengketa luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terbagi menjadi tiga cara yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yang menyebutkan:

“Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.”

Para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah konsumen dan pelaku usaha. Konsumen adalah seseorang yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa secara langsung tanpa menjual lagi barang yang telah dibeli. Apabila ternyata seorang konsumen menjual kembali barang tersebut, maka tidak dapat disebut dengan konsumen akhir. Selain mengenai konsumen, dalam penyelesaian sengketa konsumen perlu adanya pelaku usaha. Pelaku usaha biasanya dari kalangan pemerintah (khususnya yang bergerak dalam penyediaan barang/jasa kebutuhan masyarakat). Jadi dalam setiap sengketa konsumen, salah satu pihak yang wajib adalah adanya pihak konsumen dalam sengketa tersebut.

Penjelasan mengenai pengertian konsumen pada Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mendefinisikan bahwa “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”. Sedangkan pengertian Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi :

“Pelaku Usaha adalah setiap 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Konsumen dan pelaku usaha diberi kebebasan untuk memilih salah satu dari ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan cara mediasi dan konsiliasi memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan sendiri penyelesaian masalahnya. Sedangkan lembaga, baik mediator dan konsiliator sebagai pihak ketiga yang dilibatkan dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh para pihak, bersifat netral dan tidak berwenang untuk memutuskan.

Pengertian mengenai konsiliasi dapat dijelaskan berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 dalam Pasal 1 butir 9 menjelaskan pengertian mengenai konsiliasi sebagai berikut:

“Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.”

Penyelesaian sengketa secara konsiliasi didampingi oleh seorang yang disebut dengan Konsiliator. Sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.”

Cara penyelesaian sengketa selanjutnya adalah dengan cara mediasi. Penjelasan mengenai Mediasi terdapat pada Pasal 1 butir 10 yaitu “Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.” Selain berdasarkan Keputusan Menperindag, pengertian mediasi juga dikemukakan oleh ahli yang bernama Yayah Yarotul Salamah, yang diartikan sebagai berikut.⁴⁷

⁴⁷ Yayah Yarotul Salamah. 2010. *Mediasi Dalam Proses Beracara Di Pengadilan*. Jakarta: Pusat Studi Hukum Dan Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Indonesia. hlm. 40.

“Mediasi merupakan proses perundingan pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak meemihak (impartial) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.”

Pasal 5 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan diampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.”

Meskipun penyelesaian sengketa secara mediasi dipimpin oleh seorang mediator, dalam hal ini mediator tidak memiliki wewenang dalam dalam memutuskan suatu sengketa tetapi hanya sebagai perantara jalannya proses mediasi.

Cara penyelesaian sengketa yang terakhir adalah melalui jalur arbitrase. Kamus hukum yang ditulis oleh R. Subekti dan R. Tjitrosoedibio menjelaskan mengenai pengertian arbitrase yaitu:⁴⁸

“penyelesaian suatu perselisihan (sengketa) oleh seorang atau beberapa orang wasit (arbiter) yang bersama-sama ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa dengan tidak diselesaikan lewat Pengadilan.”

Kamus tersebut juga menjelaskan pengertian mengenai arbiter antara lain “wasit, orang yang ditunjuk bersama-sama oleh dua pihak yang sedang mempunyai perselisihan atau sengketa, untuk memberikan suatu keputusan yang mengikat yang akan ditaati oleh kedua belah pihak tersebut.”⁴⁹ Pengertian lain mengenai arbiter juga dijelaskan pada kamus hukum yang ditulis oleh Dzulkifli Umar dan Jimmy P yaitu:⁵⁰

penengah, seorang atau lebih yang dipilih oleh pihak-pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh pengadilan negeri atau oleh lembaga arbitrase, untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu yang diserahkan penyelesaiannya melalui arbitrase. Dan orang yang telah disetujui kedua belah pihak yang sedang

⁴⁸ Subekti dan Tjitrosoedibio. *Op.cit*, hlm. 10.

⁴⁹ *Ibid*, hlm.10.

⁵⁰ Dzulkifli Umar dan Jimmy P. *Op.Cit*, hlm. 56.

bersengketa untuk memberikan suatu keputusan mengikat yang akan ditaati oleh kedua belah pihak.

Penjelasan mengenai pengertian arbitrase terdapat pada Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut “Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.”

Pasal 5 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan telah menjelaskan sebagai berikut “Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.”

Setelah pihak pemohon menentukan dengan cara apa dia akan menyelesaikan, konsumen sebagai pihak pemohon perlu membuat suatu perjanjian tertulis yang di tandatangani oleh kedua belah pihak sebelum nantinya akan diperkuat dengan keputusan BPSK dari hasil persidangan oleh Majelis. Ketentuan tersebut diatur pada Pasal 6 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah dijelaskan bahwa :

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dan (2) dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.

Isi perjanjian tersebut pihak konsumen dan pelaku usaha dapat memasukkan kesepakatan-kesepakatan yang nantinya dalam proses persidangan harus ditaati. Pada tahap ini, konsumen dan pelaku usaha dapat memasukkan ketentuan akan diselesaikan di BPSK mana proses persidangan tersebut. Agar nantinya tidak menimbulkan permasalahan baru setelah dikeluarkannya Putusan BPSK hanya terkait dengan domisili. Karena perjanjian yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak tidak dapat di ganggu gugat dan harus ditaati. Hal ini sudah diatur secara tegas dalam pasal 1338 KUHPerdara apabila suatu perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak berlaku mengikat sebagaimana layaknya undang-undang dengan kata lain para

pihak telah menentukan domisili pilihan di dalam perjanjian yang telah dibuat sebelum terjadinya sengketa perlindungan konsumen.

Tahap selanjutnya akan dilaksanakan proses persidangan di BPSK sesuai dengan ketentuan tata cara persidangan yang di atur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang pada akhirnya akan menghasilkan putusan BPSK yang terdiri dari tiga macam yang telah diatur dalam Pasal 40 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan dijelaskan sebagai berikut:

Putusan BPSK dapat berupa:

- a. perdamaian;
- b. gugatan ditolak;
- c. gugatan dikabulkan.

Jangka waktu dalam penyelesaian sengketa konsumen juga diatur dalam pasal 7 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah diatur mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK yaitu selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretaris BPSK.

Putusan perdamaian lahir dari penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui proses perdamaian di BPSK. Jadi penyelesaian sengketa konsumen secara damai merupakan upaya hukum yang dilakukan sebelum diajukannya gugatan di BPSK. Pihak konsumen dan pelaku usaha yang telah memilih untuk melakukan perdamaian tidak perlu mengajukan gugatan ke BPSK.

Gugatan ditolak maksudnya apabila gugatan tidak bisa dibuktikan dalil gugatannya bahwa tertugat patut dihukum karena melanggar hal-hal yang disampaikan dalam gugatan, maka gugatan akan ditolak.⁵¹ Dengan ditolaknya gugatan yang telah diajukan, pasti terdapat suatu hal yang terdapat di dalam gugatan yang tidak dapat dibuktikan. Sehingga majelis hakim memutuskan untuk menolak gugatan yang telah diajukan.

⁵¹ Yahya Harahap.2008. *Hukum Acara Perdata*.Jakarta: Sinar Grafika.hlm. 812.

Menurut pakar hukum acara perdata M Yahya Harahap, pengertian dikabulkannya suatu gugatan adalah dengan syarat bila dalil gugatannya dapat dibuktikan oleh penggugat sesuai alat bukti sebagaimana diatur dalam Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁵²

Penyelesaian sengketa konsumen selain dapat diselesaikan melalui jalur luar pengadilan, apabila pihak tergugat ingin mengajukan banding maka dapat mengajukan keberatan melalui jalur pengadilan. Dalam jalur pengadilan penyelesaian dapat diselesaikan melalui lembaga non pemerintah yang dapat menangani sengketa mengenai konsumen. Lembaga tersebut dapat disebut dengan LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat). Dalam Pasal 1 butir 9 Undang-undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan pengertian mengenai LPKSM sebagai berikut “ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Selain melalui jalur LPKSM konsumen dan pelaku usaha dapat menggunakan melalui jalur pengadilan yang dilakukan di pengadilan negeri sesuai dengan domisili konsumen. Pada proses pengadilan ini, ketentuan mengenai domisili wajib diterapkan, karena keberadaan pengadilan negeri sudah merata disetiap kabupaten atau kota diseluruh Indonesia. Aturan mengenai proses beracara di pengadilan sudah diatur secara jelas dalam HIR.

BPSK dibentuk sehingga terdapat keuntungan yang dapat diperoleh oleh konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan proses penyelesaian sengketa. Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 tentang ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman menentukan bahwa prinsip pelaksanaan peradilan di Indonesia adalah “Peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan”. Selanjutnya, Pasal 5 ayat (2) menegaskan bahwa “Dalam sengketa perdata pengadilan membantu para pencari keadilan dan berusaha sekeras-kerasnya mengatasi segala

⁵² <http://m.hukumonline.com/klrik/detail/cl3157/arti-gugatan-dikabulkan,-ditolak,dan-tidak-dapat-diterima>. Diakses pada tanggal 14-01-2018. Pukul 13.18 WIB

hambatan dan rintangan untuk tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. “penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dimaksudkan juga dapat dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan.”⁵³

Sederhana, yang dimaksudkan adalah acara yang jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Makin sedikit dan sederhana formalitas yang diwajibkan atau diperlakukan dalam beracara di muka BPSK akan semakin baik. Terlalu banyak formalitas yang sukar dipahami memungkinkan timbulnya berbagai penafsiran, kurang menjaminkannya adanya kepastian hukum.⁵⁴

Cepat, dalam hal ini diharapkan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat berjalan cepat, karena acaranya jelas dan tidak berbelit-belit sehingga tentu saja akan mempengaruhi biaya yang diperlukan. Semakin cepat sengketa diselesaikan, biaya yang dikeluarkan oleh kedua belah pihak yang bersengketa menjadi sedikit, dibandingkan harus berkali-kali mendatangi persidangan.⁵⁵ Dan terdapat jangka waktu selama 21 hari kerja dalam penyelesaian sengketa konsumen sejak permohonan diterima oleh Sekretaris BPSK.

Keuntungan lainnya ialah putusan yang dikeluarkan oleh BPSK sudah bersifat final dan mengikat bagi para pihak sehingga telah memiliki kepastian hukum. Dengan demikian konsumen diharapkan untuk menempuh jalur non litigasi melalui BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen daripada mengajukan gugatan ke pengadilan negeri.

Selain adanya keuntungan, tidak menutup kemungkinan juga terdapat hambatan dalam penerapan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Terdapat beberapa hambatan yang dimiliki pemohon dalam proses Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK terkait dengan domisili.

Pertama, keberadaan BPSK masih belum merata di setiap Kabupaten atau Kota. Hal ini dapat menyulitkan konsumen apabila penerapan mengenai ketentuan

⁵³ Abdul Halim Barkatullah. *Op. Cit.* 93.

⁵⁴ *Ibid*, hlm. 93-94.

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 94.

domisili secara tegas harus ditaati. Karena tidak disemua Kabupaten atau Kota terdapat BPSK. Dalam hal ini perlu pemahaman dari pihak pemohon terkait dengan ketentuan domisili dalam pengajuan permohonan sengketa konsumen. Apabila di Kota tempat pemohon tinggal terdapat BPSK, penerapan mengenai domisili harus sesuai dengan domisili dimana pemohon berada. Tetapi hal tersebut tidak dapat diberlakukan apabila di Kota tempat pemohon tinggal tidak terdapat BPSK. Secara tidak langsung, pemohon akan memilih BPSK terdekat untuk melakukan pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen. Pernyataan tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 yang berbunyi “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat.” Dengan otomatis ketentuan akan domisili dapat diabaikan.

Kedua, belum adanya Undang-Undang tersendiri yang mengatur secara khusus mengenai prosedur atau hukum acara yang ada di dalam BPSK. Dengan tidak adanya Undang-Undang yang mengatur secara khusus, jadi BPSK dalam menjalankan penyelesaian sengketa konsumen hanya merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri. Padahal, Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih memiliki banyak kekurangan dan mengatur mengenai hukum perlindungan konsumen secara menyeluruh. Tidak terdapat aturan khusus mengenai prosedur pengajuan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam Keputusan Menteri juga hanya mengatur terkait tugas dan wewenang BPSK yang cangkupannya masih sangat luas dan belum pada tahap yang lebih khusus. Keputusan ini belum bisa dijadikan pedoman BPSK secara lebih khusus.

Antara konsep dengan realita sering kali tidak sejalan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi pencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan dan menghadapi berbagai kendala. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana,

dengan biaya yang murah.⁵⁶ Aturan mengenai domisili konsumen pada Undang-Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga belum jelas dan masih menimbulkan banyak penafsiran. Dengan hal ini dalam penegakan hukumnya masih terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat.

Undang-Undang ini juga tidak memberikan petunjuk atau pedoman teknis maupun penjelasan yang cukup, bahkan adanya pertentangan pasal yang satu dengan pasal yang lain. Pertentangan baik dengan ketentuan acara yang dipakai selama ini, maupun pertentangan dengan peraturan lain, sehingga kepastian hukum sulit dicapai. Di samping adanya peraturan yang tidak konsisten, juga belum adanya peraturan pelaksana yang mendukung. Dari segi prosedural terdapat beberapa kelemahan pengaturan terutama mengenai prosedur beracara di BPSK dengan belum dibakukannya formulir-formulir standar untuk beracara di BPSK.⁵⁷ Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan konsumen sangat diperlukan agar tidak menjadi perdebatan yang akhirnya membingungkan aparat penegak hukum. Terutama pengaturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.

Ketiga, keberadaan Putusan BPSK yang masih dimungkinkan untuk diajukan keberatan di Pengadilan. Hal ini membuat banyaknya putusan BPSK yang pada akhirnya dapat dibatalkan oleh putusan Pengadilan Negeri dari pengajuan keberatan yang diajukan pihak termohon. Pembatalan putusan BPSK dikarenakan oleh beberapa hal, salah satunya adalah terkait dengan permasalahan domisili.

Keberadaan BPSK yang diharapkan dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan, tetapi dalam implementasinya mengalami berbagai hambatan.⁵⁸ Dalam penerapannya masih banyak Putusan BPSK yang memiliki kekurangan karena kendala kewenangan, peraturan dan masi banyak lagi. Yang pada akhirnya pihak

⁵⁶ Susanti Adi Nugroho. *Op.Cit.* hlm. 219.

⁵⁷ *Ibid*, hlm. 220.

⁵⁸ *Loc.Cit.*

tergugat cenderung melakukan upaya hukum banding dengan mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri.

Jika dikaitkan dengan ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, dan Pasal 42 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/Kep/12/2001 dengan jelas menyebutkan, putusan majelis BPSK adalah final dan mengikat, dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan upaya banding, tetapi dalam Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masih membuka peluang untuk mengajukan “keberatan kepada pengadilan negeri, setelah putusan BPSK diberitahukan. Hal ini merupakan masalah kepastian hukum. Munculnya kemungkinan diajukannya keberatan terhadap putusan BPSK, akan memperlemah motivasi pihak mana pun untuk duduk dalam perundingan untuk menyelesaikan sengketanya secara di luar pengadilan.⁵⁹ Peraturan tersebut merupakan bukti adanya ketimpangan antar peraturan yang dapat menyebabkan pihak yang terlibat bingung akan melakukan penerapan hukum. Hal ini yang dapat menjadi penyebab tidak adanya konsistensi dan kesatuan pendapat dari berbagai putusan pengadilan.

Keempat, kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen. Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena sangat kurangnya sosialisasi, baik sebelum diundangkan maupun setelah diundangkannya UUPK. Banyak konsumen korban yang enggan untuk melakukan tindakan hukum, dan ternyata bukan hanya warga masyarakat biasa saja yang enggan, bahkan mahasiswa dan para pegawai negeri sipil yang bergelar S1, bahkan S2 banyak yang belum mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.⁶⁰ Enggannya konsumen untuk mempertahankan hak yang dimiliki berdampak pada sedikitnya pelaporan sengketa konsumen pada lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Masyarakat beranggapan pelaporan sengketa konsumen hanya akan merugikan waktu. Karena melihat panjangnya proses yang akan ditempuh dalam melaksanakan penyelesaian sengketa.

⁵⁹ *Loc.Cit.*

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 231-232.

Anggapan masyarakat yang demikian yang dapat membuat masyarakat malas dan tidak sebanding dengan kerugian yang nominalnya kecil. Sehingga masyarakat memilih untuk acuh dan tidak melakukan tindakan apapun.

Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut, yang memengaruhi sikap warga masyarakat tersebut, termasuk sikap tindaknya di bidang hukum. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara mereka. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan mereka di bidang hukum.⁶¹ Mempertahankan hubungan yang harmoni antar masyarakat merupakan hal yang sangat positif dalam kehidupan bermasyarakat. Tetapi masyarakat harus dapat melihat perilaku sesuai dengan porsinya. Jika dalam transaksi perdagangan terdapat hak konsumen yang dilanggar, maka sebagai konsumen yang cerdas harus melakukan pengaduan demi terwujudnya keadilan yang dapat membuat pelaku usaha yang curang menjadi jera. Sehingga sebagai pelaku usaha dapat memperhatikan kewajiban yang dimiliki sesuai dengan peraturan yang tertuang di dalam Undang-Undang.

Rendahnya kepercayaan warga masyarakat terhadap perlindungan konsumen, ditambah dengan rasa tidak yakin bahwa melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak-hak mereka yang dilanggar dapat dipulihkan, juga berpengaruh terhadap kesadaran hukum konsumen Indonesia.⁶² Perasaan tidak yakin oleh konsumen disebabkan masih banyaknya kekurangan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bayangan bahwa konsumen korban dalam memperjuangkan hak-haknya harus bersengketa berkepanjangan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase di BPSK, dan kemungkinan dilanjutkan ke Pengadilan Negeri Mahkamah Agung, ini berarti menunggu untuk waktu yang tidak pasti, ditambah dengan proses sengketa yang sangat berbelit-belit, di pengadilan maupun Mahkamah Agung, membuat konsumen

⁶¹ *Ibid*, hlm.232.

⁶² *Ibid*, hlm.233.

korban enggan memperjuangkan hak-haknya melalui jalur hukum.⁶³ Dengan adanya anggapan tersebut dapat menjadikan koreksi sebenarnya penyelesaian sengketa konsumen sudah bisa diselesaikan di lembaga BPSK tanpa harus melanjutkan di Pengadilan. Perlu adanya peraturan mengenai hal tersebut, jadi masyarakat yang ingin mengajukan gugatan dapat langsung melalui BPSK yang khusus menangani sengketa konsumen. Hal ini dapat menjadikan fungsi diadakannya BPSK dapat berjalan secara efektif.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai lembaga pemerhati terhadap perlindungan konsumen, kurang aktif dalam menjalankan peran sertanya, padahal Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mempunyai tugas yang meliputi kegiatan:⁶⁴

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;
- c. Bekerja sama dengan instansi yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Karena kurang aktifnya LPKSM dalam menjalankan peran sertanya, dapat dikaitkan dengan ketentuan domisili dalam proses pengajuan sengketa konsumen. Masyarakat yaitu konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak tahu bahwasannya terdapat ketentuan mengenai domisili dalam prose pengajuan penyelesaian sengketa. Sehingga dalam penerapannya, konsumen sebagai pemohon melakukan pengaduan sengketa konsumen dimana saja tanpa mengetahui peraturan yang ada.

⁶³ *Loc.Cit.*

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 233-234.

Kelima, kurangnya respons dan pemahaman dari Badan Peradilan terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen. Keberadaan BPSK juga belum sepenuhnya diakui dan diantisipasi oleh lembaga peradilan. Cukup banyak hakim di Pengadilan Negeri yang belum mengetahui pembentukan BPSK di daerahnya, dan bagaimana hubungan BPSK dengan pengadilan negeri.⁶⁵ Anggapan ini yang menyebabkan terjadinya perbedaan pandangan antara BPSK dan lembaga peradilan.

Upaya hukum keberatan yang diajukan ke pengadilan negeri ditafsirkan sebagai pembatalan yang mengacu pada Pasal 70 UU No.30 Tahun 1999, dan ada yang menafsirkan sebagai gugatan baru sehingga acaranya diproses berdasarkan ketentuan HIR/Rbg.⁶⁶ Dengan adanya ketentuan tersebut, hakim dapat menganggap upaya hukum banding yang diajukan tergugat di pengadilan diperuntukkan untuk membatalkan putusan BPSK. Akhirnya pada penerapannya, banyak ditemukan putusan BPSK yang dibatalkan oleh pengadilan negeri dengan diterbitkannya putusan Pengadilan Negeri oleh majelis hakim. Permasalahan yang berkaitan dengan domisili juga dapat menjadi pertimbangan hakim dalam putusan yang diterbitkan.

Tidak ada keseragaman dalam proses pemberitahuan putusan BPSK yang satu dengan yang lain, dan proses pemberituannya juga berbeda dengan yang dianut oleh pengadilan yang mengacu pada HIR/Rbg. Hal ini mempersulit bagi Pengadilan Negeri untuk mengetahui apakah pelaku usaha dan/atau konsumen tidak terlambat dalam mengajukan keberatannya.⁶⁷

Demikian juga terhadap keputusan BPSK yang telah sampai ke tingkat kasasi di Mahkamah Agung, ternyata Mahkamah Agung tidak menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan batas waktu untuk memberikan keputusan atas sengketa yang diajukan kehadapannya sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 58 Ayat (3) Undang-

⁶⁵ *Ibid*, hlm.234.

⁶⁶ *Loc.Cit.*

⁶⁷ *Loc.Cit.*

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Mahkamah Agung wajib memberikan putusan dalam waktu paling lambat 30 hari sejak diterimanya permohonan kasasi.⁶⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara tegas kemungkinan dilakukan Peninjauan Kembali (PK) terhadap sengketa-sengketa perlindungan konsumen, namun tidak mustahil apabila upaya hukum Peninjauan Kembali diajukan oleh pihak-pihak yang keberatan terhadap putusan final, karena Pasal 23 Undang-Undang No 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman menentukan bahwa terhadap putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap dapat dimintakan upaya peninjauan kembali berdasarkan Undang-Undang No 14 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No 5 Tahun 2004, maka penulis berpendapat karena tidak dilarang secara tegas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka berlaku ketentuan umum, bahwa terhadap sengketa-sengketa konsumen pun masih dapat diajukan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung. Meskipun permohonan peninjauan kembali tidak menagguhkan pelaksanaan putusan pengadilan. Hal ini mengakibatkan makin jauh perjuangan konsumen dalam menggapai hak-haknya melalui jalur hukum.⁶⁹ Dengan adanya proses penyelesaian sengketa yang begitu panjang, masyarakat beranggapan semakin sulit untuk mempertahankan haknya sebagai konsumen.

Keenam, kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan lembaga BPSK. Eksistensi BPSK jelas memerlukan dukungan dari masyarakat khususnya konsumen. Tanpa kepercayaan dari masyarakat BPSK tidak berarti apa-apa, karena tugas BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha secara individual, tetapi diharapkan tindakan BPSK baik dalam penyelesaian sengketa maupun dalam pengawasan atau tugas-tugas lainnya dapat menjadi efek penjera (*deterent effect*) bagi kepentingan publik.⁷⁰

⁶⁸ *Ibid*, hlm.234-235.

⁶⁹ *Ibid*, hlm.235

⁷⁰ *Ibid*, hlm.236

BPSK merupakan lembaga yang relatif baru, kurangnya respons dari masyarakat terhadap BPSK juga antara lain disebabkan karena:⁷¹

- a. Kurangnya sosialisasi UUPK dan BPSK
- b. BPSK merupakan bentukan pemerintah dan didominasi peran pemerintah, sedangkan terhadap segala sesuatu yang dibentuk oleh pemerintah, masyarakat telah cenderung apriori, terutama terhadap permasalahan independensi dan kepentingannya
- c. Kurangnya dukungan dari pemerintah, misalnya dengan memberikan tempat untuk kantor BPSK yang tidak terlihat oleh masyarakat, atau memberikan bagian dari gedung milik dinas tertentu di bawah lingkungan pemerintah kota, sehingga masyarakat semakin mengecilkan arti keberadaan BPSK
- d. Ketidakprofesionalan BPSK dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan konsumen maupun dalam penyelesaian kasus menyebabkan BPSK kehilangan respek dari masyarakat.

Sebagaimana dimaklumi bahwa hukum tidaklah selalu sempurna jika dikaitkan dengan pergerakan kehidupan masyarakat yang dinamis dan semakin maju. Hal ini tentunya harus diikuti dengan penemuan-penemuan hukum baru, teori-teori baru, dan gagasan baru yang telah disesuaikan dengan kondisi dan keadaan pada saat ini sehingga mampu mengatur dan menciptakan rasa keadilan dan kemanfaatan bagi masyarakat luas.

3.2 Akibat hukum atas diterbitkannya Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn

Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn terjadi karena adanya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha mengenai jual beli tenaga listrik. Pihak konsumen yaitu MARIATI, berumur 41 Tahun, pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yang beralamat di Jalan Ismailiyah Nomor 45/55 b Medan.

⁷¹ *Loc.Cit.*

Sedangkan pihak pelaku usaha yaitu PT.PLN (PERSERO) AREA MEDAN beralamat di Jalan Listrik No 8 Medan.

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha timbul dari adanya tindakan Operasi penertiban dari Team P2TL PT.PLN (Persero) Area Medan terhadap rumah MARIATI. MARIATI menganggap tindakan yang dilakukan PT. PLN (Persero) bukan merupakan kewenangannya. Dengan adanya tindakan Operasi penertiban tersebut MARIATI sebagai pihak konsumen merasa dirugikan karena aliran listrik dirumahnya telah dicabut. Karena MARIATI diduga telah melakukan tindakan curang dengan KWH meter yang terpasang di rumahnya. Dengan dicabutnya KWH meter, akhirnya rumah MARIATI tidak terdapat aliran listrik. Akibatnya MARIATI memasang kembali aliran listrik kerumah konsumen dengan melakukan pemasangan Genset dengan biaya Rp.22.410.000.

Adanya peristiwa tersebut, MARIATI sebagai konsumen mengajukan gugatan kepada BPSK Batu Bara untuk menuntut ganti rugi terhadap PT. PLN(Persero) Area Medan sebagai Pelaku Usaha. Isi dalam amar putusannya yaitu pihak konsumen menuntut ganti kerugian terhadap PT.PLN (Persero) Area Medan sebesar Rp.22.410.000 sebagai ganti rugi akibat dicabutnya Fasilitas KWH Meter untuk pemasangan Genset. Meminta Pelaku Usaha untuk memperbaiki Fasilitas KWH meter dan mengembalikan meter serta melakukan pemasangan aliran listrik kembali ke rumah konsumen. Menghapus biaya tunggakan susulan sebesar Rp.36.920.631 dan biaya Ganti KWH meter Prabayar Rp.402.200. Dan meminta PELAKU USAHA untuk membayar uang denda sebesar Rp. 1.000.000 setiap harinya. Dengan dikabulkannya gugatan atau pengaduan konsumen tersebut, pihak PT.PLN (Persero) Area Medan sebagai Pelaku Usaha merasa keberatan.

Pelaku Usaha mengajukan keberatan terhadap Pengadilan Negeri Medan berdasarkan beberapa hal. Bahwa Pemohon sangat keberatan sekali atas keputusan yang dijatuhkan oleh BPSK Kabupaten Batubara Nomor:066/Arbitrase/BPSK-BB/XI/2015 tanggal 23 Desember 2015. Karena domisili kedua belah pihak berada di

Kota Medan. Pihak konsumen atau termohon keberatan dalam hal ini adalah MARIATI, berumur 41 Tahun, pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yang beralamat di Jalan Ismailiyah Nomor 45/55 b Medan. Pihak Pelaku usaha atau pemohon keberatan yaitu PT.PLN (PERSERO) AREA MEDAN beralamat di Jalan Listrik No 8 Medan.

Jelas BPSK Batu Bara tidak mempunyai kewenangan untuk mengadili sengketa karena subyek dan obyeknya tidak termasuk wilayah hukum Kab. Batu Bara sehingga tindakan BPSK Kabupaten Batu Bara sangat ceroboh dan ini telah melanggar Kompetensi Relatif. Tindakan Pemeriksaan terhadap Kwh Meter yang dilakukan oleh PT. PLN telah dilindungi Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Jo Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi (PERMENTAMBEN) No.04.P/40M.PE/1991. Pemeriksaan atas Kwh meter yang dilakukan oleh tim P2TL disebabkan adanya indikasi kerusakan Kwh meter, sehingga mengganggu jalannya Meteran sehingga pulsanya tidak terpakai dan listrik tetap hidup. Bahwa jelas tindakan termohon keberatan telah melanggar hukum karena segel Kwh meter rusak berarti ada unsur kesengajaan dari Termohon Keberatan untuk mengganggu jalannya pengukuran terhadap pemakaian Listrik dirumah Termohon.

Berdasarkan Replik dari Pemohon Keberatan dan Duplik yang diajukan oleh Termohon secara lisan dan telah dicatat dalam berita acara sidang bersangkutan dan pertimbangan hakim. Pertimbangan hakim yang diberikan oleh Majelis Hakim pada permohonan keberatan adalah pemohon keberatan semula Pelaku Usaha telah mendaftarkan permohonannya sebagai Pemohon Keberatan kepada Pengadilan Negeri Medan sesuai Register No.12/Pdt.Sus.BPSK/2016/PN Mdn tertanggal 12 Januari 2016. Setelah mempelajari secara seksama berkas sengketa yang terdiri dari Putusan BPSK Kabupaten Batubara No. 066/Arbitrase/BPSK-BB/XI/2015 tanggal 23 Desember 2015 Gugatan Permohonan Keberatan atas putusan BPSK tersebut dari PT.PLN (Persero) Area Medan yang beralamat di Jln Listrik Nomor 8 Medan, Jawaban Termohon Keberatan, Replik Pemohonan Keberatan dan Konklusi Kedua

belah pihak serta bukti bukti yang diajukan oleh Pemohon Keberatan, akan dipertimbangkan.

Disini khusus menganalisis pertimbangan hakim yang berkaitan dengan ketentuan domisili. Berdasarkan pasal 53 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen jo Keputusan Menteri Perindustrian dan Peradagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dan di dalam buku Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan Tahun 2003 secara jelas disebutkan dalam Bab III, secara limitative telah diatur Tata Cara Penyampaian Pengaduan. Dan Persyaratan Pengaduan yang menegaskan bahwa **“Pengaduan konsumen dapat dilakukan ditempat domisili konsumen atau ditempat BPSK dimana konsumen berada.”... dst**

Berdasarkan ketentuan tersebut, pengaduan mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan berdasarkan domisili konsumen dapat dibenarkan apabila di domisili konsumen telah terbentuk lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berbeda, apabila di domisili konsumen pada kenyataannya tidak terbentuk lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Maka konsumen dapat mengajukan permohonan di BPSK terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar yang berbunyi “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat.”

Kasus tersebut menerangkan bahwa konsumen memilih melakukan penyelesaian sengketa di BPSK Batubara padahal di tempat domisili konsumen telah terbentuk BPSK Medan. Dengan adanya BPSK di Kota Medan, penulis sepakat

dengan pertimbangan yang diberikan oleh majelis hakim, apabila di tempat domisili konsumen telah terbentuk BPSK seharusnya konsumen memilih BPSK Medan untuk mengajukan permohonan sengketa konsumen. Agar nantinya tidak menimbulkan permasalahan baru terkait permasalahan domisili yang mengakibatkan dibatalkannya putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri. Hal ini hanya memperpanjang waktu konsumen dalam menyelesaikan penyelesaian sengketa konsumen.

Pertimbangan majelis hakim yang berkaitan dengan domisili konsumen dalam putusannya, seharusnya mengacu pada pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001. Karena di dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah jelas disebutkan bahwa pihak yang merasa dirugikan dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan **di tempat kedudukan konsumen**. Maksud di tempat kedudukan konsumen sebenarnya sama halnya dengan domisili konsumen. Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 menyebutkan “Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK terdekat”. Dengan mengacu pada ketentuan ini, peraturan mengenai domisili konsumen akan lebih konkrit dan tidak membingungkan pihak yang terlibat.

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Medan berkesimpulan bahwa BPSK Batubara tidak berwenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yang diajukan oleh Termohon keberatan sdr Mariati (Konsumen) mengingat yang bersangkutan berdomisili atau beralamat di Jln. Ismailiyah No.45/55 b Kel.Kota Matsum I Kec. Medan Area Kota Medan. Demikian pula halnya dengan Pemohon Keberatan atau Pelaku Usaha PT.PLN (Persero) Area Medan juga beralamat atau berdomisili di Jln Listrik No.8 Medan dengan demikian menurut hemat Majelis BPSK Batu Bara tidak berwenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yang diajukan oleh Temohon Keberatan Sdr. Mariati sebagaimana dalam

Putusan BPSK Kabupaten Batubara No.066/Arbitrase/BPSK-BB/xi/2015 tanggal 23 Desember 2015.

Penjelasan mengenai alamat atau domisili konsumen dan pelaku usaha berada di Kota Medan telah jelas disebutkan. Dengan terbentuknya lembaga BPSK di Kota Medan maka jelas BPSK Batubara tidak memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang telah diajukannya terkecuali para pihak telah diperjanjikan terlebih dulu untuk memilih BPSK Batubara sebagai domisili hukumnya. Dengan demikian BPSK Batubara seharusnya menolak dari awal permohonan tersebut apabila dalam syarat pengajuan permohonan sengketa, konsumen dan pelaku usaha beralamat di Medan dan menyarankan konsumen untuk menyelesaikan sengketa di BPSK Medan bukan Batubara. Karena ketentuan mengenai penyelesaian sengketa sesuai dengan domisili konsumen hanya berlaku apabila di tempat domisili konsumen tinggal tidak terdapat BPSK.

BPSK Kabupaten Batubara tidak berwenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen yang diajukan oleh Termohon Keberatan Sdr.Mariati.sebagaimana dalam Putusan BPSK Kabupaten Batubara No.066/Arbitrase/BPSK-BB/XI/2015, sehingga putusan BPSK ini harus dinyatakan batal demi hukum dan majelis tidak perlu lagi mempertimbangan keberatan lain.

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai ketentuan pembatalan putusan. Beberapa pasal terkait dengan pengajuan keberatan sengketa konsumen di Pengadilan Negeri. Pasal 54 Ayat (3) UUPK, dan Pasal 42 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/Kep/12/2001 dengan jelas menyebutkan putusan majelis BPSK adalah final dan mengikat, dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan upaya banding, tetapi dalam Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masih membuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, setelah putusan BPSK diberitahukan. Ketentuan ini yang dapat menjadikan putusan BPSK yang memiliki sifat final dan mengikat dapat dibatalkan dengan pengajuan keberatan yang diajukan melalui Pengadilan Negeri.

Akan lebih baik jika ketentuan mengenai pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri ditiadakan agar dalam pengajuan permohonan sengketa konsumen, pihak yang terlibat hanya tertuju melalui jalur luar pengadilan yaitu melalui lembaga BPSK. Sehingga BPSK di tiap Kabupaten atau Kota dapat melaksanakan tugasnya secara optimal dan tidak perlu adanya upaya hukum lagi di Pengadilan Negeri. Karena pada kenyataannya, pengajuan keberatan atas Putusan BPSK di Pengadilan Negeri hanya akan memperlambat proses penyelesaian sengketa konsumen dan mengakibatkan dibatalkannya putusan BPSK.

Terdapat dua ketentuan yang dapat dijelaskan mengenai putusan batal demi hukum dan dapat dibatalkan. Putusan batal demi hukum mengandung pengertian bahwa akibat-akibat dari keputusannya dianggap tidak pernah ada atau dikembalikan seperti semula sebelum adanya keputusan. Putusan dapat dibatalkan mengandung arti bahwa akibat-akibat yang timbul dari suatu keputusan tetap sah sebelum diadakan pembatalan.⁷²

Dasar pertimbangan hakim yang terdapat dalam putusan Pengadilan Negeri Nomor :12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn ialah Pasal 53 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen yunto Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dan di dalam buku Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan Tahun 2003 secara jelas disebutkan dalam Bab III, secara limitative telah diatur Tata Cara Penyampaian Pengaduan dan Persyaratan Pengaduan yang menegaskan bahwa **“Pengaduan konsumen dapat dilakukan ditempat domisili konsumen atau ditempat BPSK dimana konsumen berada.”... dst.** Dengan demikian Putusan Nomor: No.066/Arbitrase/BPSK-BB/xi/2015 tanggal 23 Desember 2015 yang dikeluarkan oleh BPSK Batubara telah melanggar ketentuan tersebut yang

⁷²<https://www.google.co.id/amp/s/danipratamaputra.wordpress.com/2017/07/28/perbadaan-batal-demi-hukum-dan-dapat-dibatalkan/amp/>. Diakses pada tanggal 25-01-2018.Pukul.15.46 WIB.

mengakibatkan putusan tersebut batal demi hukum. Namun menurut penulis, seharusnya majelis hakim juga mempertimbangkan ketentuan mengenai domisili konsumen berdasarkan pada Pasal 23 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Yunto Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Hal ini dikarenakan pada Pasal 53 Undang-undang Perlindungan Konsumen dan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tidak mengatur secara tegas mengenai keharusan pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen di tempat kedudukan konsumen. Sehingga ketentuan itu ditafsirkan sendiri yang dimuat dalam Buku Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri.

Dengan demikian, konsumen atau pelaku usaha yang ingin mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen hendaknya dilakukan di domisili konsumen jika pada alamat konsumen dan pelaku usaha terdapat BPSK. Sehingga tidak akan timbul pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri hanya karena permasalahan domisili.



| | |
|-------------------|--------------------------------------------------------|
| Biaya pendaftaran | :Rp. 30.000.- |
| Biaya proses | :Rp. 75.000.- |
| Leges | Rp. 3.000.- |
| Ongkos panggil | Rp. 300.000.- |
| Meterai | Rp. 6.000.- |
| Redaksi | <u>Rp. 5.000.-</u> |
| Jumlah | Rp. 419.000.- (Empat ratus sembilan belas ribu rupiah) |

Catatan :

- Bahwa terhadap isi putusan tersebut oleh Parulian Sitanggang, SH.(kuasa Konsumen/Termohon Keberatan) sekarang Pemohon Kasasi telah menyatakan Kasasi pada tanggal 01 Maret 2016 dengan akta Kasasi Nomor: 21/Pdt/Kasasi/2016/PN-Mdn.-

PANITERA
PENGADILAN NEGERI MEDAN

d.t.o.

SUGENG WAHYUDI, SH.MH.
NIP.19590301 198503.1.006

Untuk salinan yang sama bunyi aslinya diberikan untuk dan atas permintaan Konsumen/Termohon Keberatan pada tanggal ____ MARET 2016.

PANITERA
PENGADILAN NEGERI MEDAN

SUGENG WAHYUDI, SH.MH.
NIP.19590301 198503.1.006