

**TUGAS DAN WEWENANG BADAN
PENYELESAIAN KONSUMEN BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN¹**

Oleh: Sarah E. Sidiki²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi; konsultasi perlindungan konsumen; pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. 2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa dan gugatan diajukan kepada peradilan umum. 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.

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Dr. Jemmy Sondakh, SH, MH; Daniel F. Aling, SH, MH

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 14071101470

Kata kunci: Tugas dan Kewenangan, Badan Penyelesaian Konsumen, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur banyak hal diantaranya hak dan kewajiban konsumen dan juga hak dan kewajiban produsen. Kehadiran undang-undang perlindungan konsumen dapat menciptakan kegiatan usaha perdagangan yang *fair* tidak hanya bagi kalangan pelaku usaha, melainkan secara langsung untuk kepentingan konsumen, baik selaku pengguna, pemanfaat maupun pemakai barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.³ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak hanya diharapkan dapat menjadi payung integrasi dari keseluruhan ketentuan perlindungan hukum bagi konsumen, tetapi lebih jauh lagi, undang-undang tersebut dapat menjadi payung legislatif dan acuan bagi seluruh peraturan perundang-undangan lainnya yang secara parsial melindungi kepentingan konsumen terhadap bidang-bidang tertentu.⁴

Hubungan antara produsen dan konsumen pada prinsipnya merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan produsen membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan, dan sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen, saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan hubungan yang bersifat terus-menerus dan berkesinambungan sepanjang masa sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.⁵ Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan

³Gunawan Widaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003, hal ix.

⁴ *Ibid.* hal. 97.

⁵Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Penerbit Mandar Maju. Bandung. 2000. hal. 81.

informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.⁶

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.⁷ Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁸

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁹

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan dinamis dan terus menerus yang terjadi di bidang ekonomi banyak menimbulkan permasalahan baru di bidang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan

manusia, oleh karenanya harapan semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya.¹⁰ Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan dari berbagai dimensi yang satu sama lainnya mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.¹¹

Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan di atas, sehingga penulis mengambil judul skripsi, yaitu: **"Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang dipergunakan dalam usaha menganalisis bahan hukum dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Prosedur identifikasi dan inventarisasi bahan hukum yang mencakup bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder, yaitu literatur dan karya ilmiah hukum berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen Bahan hukum tersier, terdiri dari; kamus hukum. Bahan hukum yang diperoleh, diinventarisasi dan diidentifikasi kemudian dianalisis secara kualitatif.

PEMBAHASAN

A. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tujuan utama yang ingin dicapai hukum adalah ketertiban agar kehidupan bermasyarakat tetap berlangsung secara harmonis agar setiap individu dapat berkembang menurut kodratnya dan memperoleh haknya yang dijamin oleh hukum dengan melaksanakan kewajiban yang

⁶ Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ E. Rajagukguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Disunting oleh Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 7.

¹¹ AZ. Nazution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 19.

dibebankan oleh hukum.¹² Hukum dibuat untuk tujuan tercapainya kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi masyarakat. Masalah penegakan hukum sebenarnya terletak pada faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhinya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bab XI. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Pasal 52: Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan 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. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap 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 administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Salah satu aspek penting dari penerapan suatu kaidah hukum adalah penegakkan hukum (*law enforcement*). Suatu perangkat hukum baru dapat dikatakan efektif apabila hukum tersebut dapat diimplementasikan dan penerapan sanksinya dapat ditegakkan apabila ada yang melanggarnya. Untuk dapat ditegakkan maka di dalam perangkat hukum itu perlu ada suatu mekanisme yang mengatur dan menetapkan bagaimana norma-norma itu ditegakkan. Penegakan hukum pada intinya adalah serangkaian kegiatan untuk menyeraskan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan mengjenjatkannya dengan sikap dan tidak sebagai rangkaian penjabaran nilai-nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian dalam pergaulan hidup.¹³ Pasal 45 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa putusan yang diajukan majelis (BPSK) bersifat final dan mengikat. Dengan demikian tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, merupakan upaya untuk melakukan penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen antara pelaku usaha dan konsumen yang tentunya dapat membantu memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi kedua belah pihak apabila terjadi sengketa, sehingga bagi pihak konsumen yang dirugikan memperoleh perlindungan hukum yang memadai.

B. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan atau penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang

¹²Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan*, Bina Cipta, Bandung. 1977. hal. 2.

¹³ *Ibid.*

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Penyelesaian Sengketa. Pasal 45 menyatakan dalam ayat:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut Penjelasan Pasal 45 ayat (2): Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah secara jelas mengemukakan bahwa dalam penyelesaian sengketa, tidak ditutup kemungkinan dilakukan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan untuk

menyesuaikan secara damai diantara kedua belah pihak yang bersengketa.¹⁴

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua pihak yang bersengketa (antara pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁵ Pengadilan ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁶ Ada tiga pilihan yang dapat dilakukan oleh para pihak yang berselisih dalam menyelesaikan pertikaian di antara mereka. Dalam penyelesaian di luar pengadilan dapat ditempuh melalui arbitrase dan konsiliasi yang disepakati bersama atau bila tidak tercapai kesepakatan melalui mediasi wajib.¹⁷ Konflik adalah situasi (keadaan) di mana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.¹⁸

Konflik/perselisihan/percekcokan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan kerjasama.¹⁹ Dalam pengertian lain, konflik dapat dimaknakan sebagai suatu kondisi di mana pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan yang diinginkan, tetapi pihak lain menolak keinginan itu. Dengan demikian dapat ditarik unsur-unsur dari konflik perselisihan/percekcokan tersebut adalah:

- a. Adanya pihak-pihak (dua orang atau lebih);

¹⁴Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2001, hal. 75.

¹⁵*Ibid*

¹⁶*Ibid*

¹⁷M.S., Syamsuddin, *Norma Perlindungan Hubungan Industrial*, Sarana Bhakti Persada, Jakarta. 2004. hal. 128.

¹⁸R. Hanitijo, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang. 1984. hal. 22.

¹⁹J. Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001. hal. 21. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004. hal.2.

- b. Tujuan yang berbeda, yakni pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat/bersikap sesuai dengan yang dikehendakinya;
- c. Pihak yang lain menolak keinginan tersebut atau keinginan itu tidak dapat dipersatukan.

Perselisihan memiliki beberapa bentuk seperti dijelaskan dalam Black Law Dictionary, yakni *conflicting evident, conflict of authority, conflict of interest, conflict of law, conflict of personal law*.²⁰

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 46 menyatakan dalam ayat:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
 - (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- Menurut Penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf (b): Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen

yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi. Huruf (d): Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terjadi atau tidak terulangnya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa Konsumen melalui peradilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45".

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan legitimasi terhadap keberadaan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Dalam Pasal 44 disebutkan bahwa:

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas
 - b. hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam
 - c. mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - d. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - e. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - f. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - g. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat

²⁰Henry Cambell Black, 1979. *Op.cit.* hal. 271. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004. hal. 2.

- h. terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Di Indonesia peran sebagaimana dimaksud UUPK tersebut, antara lain telah dilakukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah lembaga swadaya masyarakat (LSM) atau organisasi perlindungan konsumen yang sudah mengalami pasang-surutnya perlindungan konsumen di Indonesia. LSM ini sudah terbiasa melakukan tugas-tugas pelayanan dan pendampingan para korban, meskipun masih dirasakan sangat terbatas serta melakukan pemantauan (monitoring) isu-isu konsumerisme. Konsumerisme, yaitu: gerakan masyarakat konsumen di dalam memperjuangkan hak dan kewajibannya dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Konsumtif bermakna negatif, yaitu: mengkonsumsi barang dan jasa secara berlebihan berdasarkan desakan psikologis semata (status sosial, iklan, dan lainlain), dan tidak rasional.²¹

UUPK merupakan salah satu kemajuan yang diperoleh melalui advokasi-advokasi. Menurut Mansour Fakhri, advokasi merupakan suatu usaha sistematis dan terorganisir untuk mempengaruhi dan mendesak terjadinya perubahan dalam kebijakan publik secara bertahap-maju (incremental). Semula di masa Orde Baru, advokasi selalu diberi makna sebagai usaha-usaha maker kalangan anti kemapanan untuk merongrong pemerintah yang sah, padahal makna sebenarnya tak seperti itu. Advokasi bukan suatu revolusi, tetapi lebih merupakan suatu usaha perubahan sosial melalui semua saluran dan piranti demokrasi perwakilan, proses-proses politik dan legislasi yang terdapat dalam sistem yang berlaku. Pengertian advokasi di sini tidaklah sekedar kegiatan beracara di pengadilan (litigasi) yang dilakukan para advokat/pengacara, melainkan sangat luas, dalam hal ini advokasi untuk keadilan sosial (*social justice*), yaitu advokasi yang justru meletakkan korban kebijakan sebagai subjek utama. Kepentingan

²¹Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Cet.ke-1, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal.244.

para korban menjadi agenda pokok dan penentu arah advokasi.²²

Pasal 1 butir 9 UUPK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, Pasal 47: 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. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.

Menurut Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 47: Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48: Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Tugas pokok dari pengadilan adalah menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya. Perkara-perkara tersebut haruslah perkara yang merupakan kewenangannya. Menurut Sudikno Mertokusumo, yang dimaksud dengan kompetensi absolut atau kewenangan mutlak lembaga peradilan adalah wewenang lembaga pengadilan dalam memeriksa jenis perkara tertentu yang secara mutlak tidak dapat diperiksa oleh badan pengadilan lain, baik dalam lingkungan peradilan yang sama (pengadilan negeri, pengadilan tinggi, mahkamah agung) maupun dalam lingkungan peradilan lain (pengadilan negeri, pengadilan agama).²³ Misalnya kewenangan pengadilan umum (negeri) adalah memeriksa dan memutus dalam peradilan tingkat pertama

²²Mansour Fakhri, "Memahami Makna Advokasi", dalam Roem Topatimasang, Mansour Fakhri dan Toto Rahardjo (ed), *Merubah Kebijakan Publik: Panduan Pelatihan Advokasi untuk Organisasi Non Pemerintah*. Pustaka Pelajar, REaD, dan INSIST, Yogyakarta. 2000, hal.iii-vi.

²³Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta. 1998. hal. 78.

segala perkara perdata dan pidana (Pasal 50 UU No. 2 Tahun 1986).²⁴

Menurut Pasal 1 ayat (9) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 dinyatakan bahwa: "mengadili adalah serangkaian tindakan hakim untuk menerima, memeriksa dan memutus perkara pidana berdasarkan asas bebas, jujur dan tidak memihak di sidang pengadilan dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini".

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi; konsultasi perlindungan konsumen; pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa dan gugatan diajukan kepada peradilan umum. 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.

B. Saran

1. Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, memerlukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan kepada pemerintah mengenai kasus-kasus pelanggaran hak-hak konsumen yang telah diupayakan untuk diselesaikan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen perlu secara tegas dan efektif memberlakukan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen dan merekomendasikan putusannya sebagai bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melaksanakan tugas penyidikan guna mengungkapkan pelanggaran konsumen yang telah menimbulkan kerugian.
2. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha baik yang dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan hendaknya dimanfaatkan oleh konsumen untuk memperjuangkan hak-hak konsumen yang dirugikan. Oleh karena itu pihak konsumen harus mengadukan dan melaporkan setiap bentuk pelanggaran hak-hak konsumen yang telah menimbulkan kerugian agar pelaku usaha dapat melaksanakan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Brotosusilo, *Instrumen/Aspek-Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Makalah Disajikan pada Lokakarya Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Dosen dan Praktisi Hukum, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Jakarta. 1997.
- Ali Chidir, *Badan Hukum*, Alumni. Bandung, 1991.
- Ali Chidir, *Badan Hukum*, Alumni. Bandung. 1987.
- Ahmad Yani dan Gunawan Wijaya, *Anti Monopoli*, cet.1. Raya Grafindo Persada, Jakarta. 1999.

²⁴*Ibid.*

- Badruzaman Darius Mariam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)* dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Binacipta, Bandung 1986.
- Emirzon J., *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Fakih Mansour, "Memahami Makna Advokasi", dalam Roem Topatimasang, Mansour Fakih dan Toto Rahardjo (ed), *Merubah Kebijakan Publik: Panduan Pelatihan Advokasi untuk Organisasi Non Pemerintah*. Pustaka Pelajar, REAd, dan INSIST, Yogyakarta. 2000.
- Hanitijo R., *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang. 1984. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2004.
- Harahap, *Arbitrase*, Pustaka Kartini, Jakarta. 1991.
- Hartono Sri Redjeki, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Penerbit Mandar Maju. Bandung. 2000.
- Henry Cambell Black, 1979. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Husni Lalu, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2004.
- Juwana H., *Bunga Rampai Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, Lentera Hati, Jakarta, 2002.
- Kusumaatmadja Mochtar, *Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan*, Bina Cipta, Bandung. 1977.
- Machmud, Marzuki, Peter, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-2, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. 2005.
- Mahfud MD Moh., *Perdebatan Hukum Tata Negara Pasca Amandemen Konstitusi*, LP3ES, Jakarta, 2007.
- Mertokusumo Soedikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta. 1991.
- , *Mengenai Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty. Yogyakarta. 1988.
- , *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta. 1998. Dalam Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan & Di Luar Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta. 2008.
- Muhamad A., *Hukum Persewaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 1993.
- Muladi, Dwidja Priyatno, Muladi, Dwidja Priyatno, *Pertanggungjawaban Pidana Korporasi Dalam Hukum Pidana*, Cetakan Pertama, Bandung, Sekolah Tinggi Hukum, 1991.
- Nazution AZ., *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Patrik Purwadi, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian dan Undang-Undang)*, Mandar Maju, Bandung. 1994.
- Priyatno Dwidja, *Kebijakan Legislasi tentang Sistem Pertanggung Jawaban Pidana Korporasi di Indonesia*, Utomo, Bandung, 2004.
- Rahardjo Satjipto, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti. Bandung . 2000.
- Rajagukguk E., *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Disunting oleh Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Saidi Zaim, *Secangkir Kopi Max Havelaar: LSM dan Kebangkitan Masyarakat*, Gramedia Pustaka Utama dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta. 1995.
- Setiyono H., *Kejahatan Korporasi Analisis Viktimologi dan Pertanggungjawaban Korporasi*, Dalam Hukum Pidana, Edisi

- kedua Cetakan Pertama, Malang, Banyumedia Publishing 2003.
- Shofie Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Cet.ke-1, Citra Aditya Bakti, Bandung. 2000.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali, Jakarta. 1995.
- Soekanto Soerjono, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Edisi 1. Cet.4, Jakarta. 2002.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Pembimbing Masa. Jakarta. 1996.
- Suherman A.M, , *Aspek Hukum Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta. 2002.
- Susanto I.S., *Beberapa Persoalan Mengenai Kejahatan Korporasi*, Makalah, Penataran Hukum Pidana. Bandung, 1992.
- Syamsuddin M.S., *Norma Perlindungan Hubungan Industrial*, Sarana Bhakti Persada, Jakarta. 2004.
- Tantri. D. C. dan Sularsi. *Gerakan Organisasi Konsumen*, Seri Panduan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995.
- Umar M.H., dan A.P., Kardono, *Hukum dan Lembaga Arbitrase di Indonesia*, Komponen Elips. Jakarta. 1995.
- Usman Racmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000.
- Widaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003.
- . *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2001.
- Wisnubroto Al., *Pembaharuan Hukum Acara Pidana*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.