

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara . Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan , promosi , cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen (Dr. Susanti Adi Nugroho, 2011:1). Dalam kegiatan bisnis ini terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan disisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan kondisi yang demikian pada suatu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan

konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi .

Hal yang sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataan dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat diselesaikan dengan melalui jalur peradilan maupun di luar peradilan. Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa dan/atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen (Konsumen dalam pengertian umum adalah pihak yang menggunakan atau membeli dan/atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/atau memberikan atau menjual barang dan/atau jasa) . Begitu pula dengan permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan, di lapangan tidak jarang dijumpai adanya perdebatan atau keributan bahkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak sedikit juga sengketa yang kemudian diselesaikan di Pengadilan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidid kan konsumen dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya seperti kasus yang terjadi di Kota Makassar sebagai berikut:

Kompas Makassar, 23 Juni 2013 ditemukan sejumlah makanan dan barang kadaluarsa , para produsen yang menjual barang tersebut hanya dikenakan denda sebesar 50.000 karena pengadilan menganggap kasus tersebut sebagai tindak pidana ringan . Padahal, konsumen yang keracunan makanan kadaluarsa bisa beresiko sakit bahkan sampai meninggal dunia .

Terhadap posisi konsumen tersebut, perlindungan kepada masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. Demi terwujudnya kepastian hukum ini bertolak dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi bukan hanya oleh konsumen di Indonesia bahkan juga seperti yang dialami oleh konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana konsumen memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut bagaimana menyadarkan kepada semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Selanjutnya contoh kasus yang pada tahun 2012 yaitu :

<http://www.detik.com>, Jakarta 12 Februari 2012 seperti yang dialami konsumen Nissan March, yang mengeluhkan borosnya konsumsi mobil mereka, jauh dari janji-janji iklan yang dipandang merugikan konsumen, dari janji iklan bahwa konsumsi mobil Nissan March yaitu 10 km/liter sedangkan Nissan Ibu Ludmilla cuma mencapai 8,2 km/liter dengan menggunakan bahan bakar beroktan 92. Selisih dari iklan yang dijanjikan 1,8 km/liter dimana penggunaan konsumsinya lebih boros, Ibu Ludmilla menuntut Nissan untuk membeli kembali mobilnya. Nissan menyetujui hal tersebut, hanya saja Nissan hanya membelinya dengan standar harga sebuah Nissan March bekas yang berada di angka Rp 138 juta. Sementara Ludmilla mau Nissan membayar sesuai uang yang telah dia keluarkan untuk membeli mobil tersebut. Akhirnya, setelah dimediasi BPSK, pada 16 Februari 2012 lalu jalan tengah pun diambil. Nissan harus membeli mobil Ludmilla kembali diatas harga pasaran mobil bekas tapi di bawah harga mobil baru. Angkanya Rp 150 juta. Tapi bukannya menjalankan perintah BPSK tersebut, Nissan kemudian justru menggugat balik keputusan BPSK dan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Jakarta agar membatalkan keputusan BPSK. Nissan lalu membeberkan sejumlah bukti yang melalui daftar bukti yang balik menyudutkan Ibu Ludmilla, konsumennya sendiri.

Dalam contoh kasus tersebut diketahui Putusan yang telah dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika diantara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan karena keputusan itu maka bisa saja langsung dilaksanakan, namun dalam hal ini bukan pihak BPSK yang langsung mengeksekusi tetapi melalui

permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini berarti, konsumen yang telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pada awalnya menginginkan agar perkara sengketa konsumen dapat cepat diselesaikan bukan hanya itu harapan konsumen terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga bisa segera di laksanakan, tetapi jika ada pihak yang merasa keberatan dengan putusan tersebut maka diberikan jalan untuk mengajukan keberatan tersebut di Pengadilan, sehingga penyelesaian sengketanya akan semakin lama. Kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan dari badan tersebut bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, namun dalam halnya putusan yang bersifat final masih bisa di ajukan keberatan di Pengadilan Negeri.

Ketentuan perundang-undangan mengharapkan agar para pengusaha menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang atau jasa yang berkualitas, aman dimakan/digunakan dan mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai. Pemerintah diharapkan juga menyadari bahwa diperlukan regulasi yang berkaitan dengan perpindahan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi jalannya regulasi tersebut dengan baik. Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka Pemerintah membentuk suatu produk hukum yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Lahirnya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang mendapat perhatian agar bisa lebih baik dari sebelumnya. Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan dimasyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha. Untuk mencegah pelaku usaha terus-menerus berlaku curang, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Hal ini dikemukakan oleh Happy Sutanto (2008:75) bahwa:

“Undang-Undang perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.”

Transaksi antara pelaku usaha dan konsumen dalam hubungan hukum sangat rentan terjadi perselisihan antara perbedaan pemahaman akan menimbulkan perbedaan penafsiran yang pada akhirnya akan menimbulkan konflik. Penyebab konflik biasanya menyangkut tiga hal, yakni harga, kualitas dan kegunaan barang dan/atau jasa. Dengan demikian tidak menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi, baik dari pihak konsumen maupun dari pihak pelaku usaha sendiri sehingga menyebabkan timbulnya suatu sengketa.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Konsumen yang merasa dirugikan karena memakai produk/jasa pelaku

usaha disediakan satu instrumen hukum untuk menuntut hak-haknya tersebut yaitu konsumen hanya bisa mengajukan gugatannya melalui pengadilan saja, namun dengan lahirnya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sekarang ini, konsumen telah diberikan instrumen baru dalam membela hak-hak konsumen yang dilanggar. Penyelesaian sengketa di dalam peradilan saat ini dirasa sering merugikan pelaku usaha dan konsumen karena apabila para pihak menghadapi sengketa tertentu maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang dimana proses di pengadilan sangat lambat, biaya perkara yang mahal, sedangkan dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak dunia bisnis selanjutnya berdasarkan pertimbangan ini maka para pihak lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yang dirasakan lebih objektif, penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Dalam Undang-Undang tersebut terdapat pilihan penyelesaian di luar pengadilan yakni Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terdiri atas : Konsultasi, Negoisasi, Mediasi dan Konsiliasi.

Dalam Undang-undang No .8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah disediakan instrumen baru bagi konsumen sebagai media untuk menuntut segala bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari memakai/menggunakan produk pelaku usaha kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK).

BPSK dibentuk, untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya BPSK diharapkan bisa mewujudkan

asas peradilan yang dilakukan dengan cepat, mudah dan murah/biaya ringan berdasarkan pasal 4 ayat 2 Undang-Undang No. 48 tahun 2009 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui BPSK. BPSK mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi kemudian melakukan pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa sampai kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen.

Putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK jika diantara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan karena keputusan itu maka bisa saja langsung dilaksanakan, namun dalam hal ini bukan pihak BPSK yang langsung mengeksekusi tetapi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini berarti, konsumen yang telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka di BPSK yang pada awalnya menginginkan agar perkara mereka cepat diselesaikan bukan hanya itu harapan konsumen terhadap Putusan BPSK juga bisa segera di laksanakan, tetapi jika ada pihak yang merasa keberatan dengan Putusan tersebut maka diberikan jalan untuk mengajukan keberatan tersebut di Pengadilan, sehingga penyelesaian sengketanya akan semakin lama.

Berdasarkan hal-hal seperti yang telah diuraikan di tersebut, maka penulis mengambil judul tesis : **“Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Di Kota Makassar).**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Kota Makassar ?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis aktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang mampu memberikan kontribusi secara teoritis maupun secara akademik tentang pelaksanaan bantuan hukum bagi tersangka dan terdakwa yang tidak mampu sehingga dapat terlaksana dengan baik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan atau pertimbangan yang bersifat ilmiah bagi para keluarga atau warga masyarakat dan aparat penegak hukum tentang pelaksanaan bantuan hukum bagi tersangka dan terdakwa yang tidak mampu .