

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha ditandai dengan adanya transaksi (Mashdurohatun, 2019). Transaksi perdagangan baik dalam bentuk barang maupun jasa di lingkungan bisnis memiliki keterkaitan erat antara pelaku usaha dan konsumen. Aktivitas ini dilakukan secara terus-menerus sehingga dapat menimbulkan hubungan hukum yang saling mengikat.

Era kompleksitas bisnis saat ini, adanya Badan Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha memegang peran penting dalam menangani perselisihan yang muncul dalam hubungan bisnis. Badan penyelesaian sengketa sebagai forum alternatif dalam penyelesaian sengketa yang dapat memberikan solusi efektif dan cepat bagi para pihak yang terlibat konflik.

Keamanan dan kenyamanan konsumen dalam menggunakan barang dan/ atau jasa menjadi keinginan para konsumen, Pancasila yang merupakan sumber dari segala sumber hukum di Indonesia mengamanatkan pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. mendapatkan kepastian hukum dalam hal perlindungan konsumen telah diundangkannya aturan yang mengatur dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang (selanjutnya disebut UUPK). Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen tetapi juga

mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasanya.

Perlindungan hukum timbul sebagai konsekuensi dari ketentuan hukum dan norma-norma yang berasal dari masyarakat. Peraturan hukum ini mengatur interaksi perilaku antara anggota masyarakat dan hubungan individu dengan pemerintah, yang dianggap sebagai representasi kepentingan masyarakat secara keseluruhan (Iswandi, 2019).

Perlindungan hukum ditujukan guna memberikan perlindungan atas harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia selaku subyek hukum yang berdasarkan pada ketentuan hukum dari untuk menghindari kesewenangan dari pihak lain atau sebagai kumpulan peraturan yang akan dapat melindungi subyek hukum dari suatu hal (Yolanda, 2020). Kesewenangan yang apabila terjadi antara pelaku usaha maupun konsumen nantinya akan membuat masalah baru bagi siapa yang mengingkarinya.

Pentingnya perlindungan konsumen dalam hal ini memberikan perlindungan hukum bagi konsumen selaku pengguna barang dan jasa. Fungsi perlindungan hukum adalah guna memberikan perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang berbentuk tertulis dan tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian (Tampubolon, 2016).

Undang-undang perlindungan konsumen menguraikan penjelasan bagaimana kewajiban para pelaku usaha bertindak guna memberikan kepuasan kepada konsumen atas penggunaan barang dan atau jasa yang ditawarkan. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga menjelaskan bahwa hak konsumen yang harus didapatkan diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi maupun jaminan yang telah dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sengketa juga dapat ditimbulkan karena adanya ketidakserasian antar pihak individu-individu, kelompok-kelompok, individu-kelompok yang menyebabkan hubungan karena salah pihak yang terganggu, karena konsumen yang menggunakan barang dan/jasa kemudian merasa dirugikan maka pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen selama terindikasi adanya kesalahan pada pelaku usaha (Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999).

Penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan dengan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (diluar pengadilan). Penyelesaian non-litigasi yang dilakukan dengan cara, arbitrase, mediasi, maupun konsiliasi dan cara non-litigasi. Arbitrase merupakan penyelesaian

sengketa dengan cara para pihak setuju menunjuk arbiter untuk memutuskan sengketa diantara keduanya, konsiliasi bertujuan untuk menghubungkan para pihak yang terlibat dalam sengketa dan penyelesaian tersebut diselesaikan oleh para pihak, serta mediasi yang merupakan penyelesaian sengketa yang mempertemukan para pihak yang berselisih kemudian terdapat mediator sebagai penengah masalah dalam memberikan usulan, nasihat-nasihat namun putusan tetap di tangan para pihak. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum” (Helmi, 2015).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang untuk menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha seperti yang terdapat dalam Pasal 52 Undang-undang Negara Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang dijabarkan mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tidak hanya peraturan dalam UUPK saja, terdapat pula aturan yang dikeluarkan seperti Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2012 tentang Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli dan lembaga independen seperti Otoritas Jasa Keuangan yang dapat digunakan sebagai aturan untuk menciptakan hubungan bisnis yang

seimbang antara konsumen dan pelaku usaha serta memastikan keadilan dalam transaksi ekonomi.

Permohonan pembatalan terhadap putusan majelis BPSK dilakukan oleh pihak yang tidak terima dengan hasil putusan tersebut. UUPK No. 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa keputusan yang dikeluarkan oleh majelis BPSK bersifat final dan mengikat, menurut penjelasan maksud dari Pasal 54 ayat (3) UUPK Nomor 8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat mengikat adalah putusan yang dikeluarkan BPSK tidak adanya upaya hukum kembali baik banding maupun kasasi, yang artinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberikan hak eksekutorial yang pada dasarnya putusan BPSK dapat diterima sama dengan putusan pengadilan namun merujuk pada UUPK Pasal 56 ayat (2) Para pihak dapat mengajukan pembatalan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut (Kristiyanto, 2018).

Pembatalan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditemukan adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan. Cara yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa tersebut adalah dengan cara arbitrase. Alasan pertimbangan hakim di Pengadilan Negeri yang banyak dijumpai adalah putusan BPSK secara arbitrase dan bukan merupakan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Putusan yang diberikan oleh majelis BPSK seringkali tidak dapat diterima oleh salah satu pihak yang bersengketa terutama dari pihak pelaku

usaha, dan cara penyelesaian melalui cara arbitrase, dalam hal ini pihak yang tidak menerima putusan setelah adanya putusan yang dikeluarkan oleh majelis BPSK melakukan permohonan pembatalan atas putusan tersebut dengan alasan bahwa keputusan yang diputus tidak sesuai atau melebihi dari kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mengapa putusan Pengadilan yang melakukan pembatalan terhadap putusan majelis BPSK, serta apa saja yang menjadi pertimbangan majelis arbiter di BPSK memutuskan sengketa diluar kewenangan penting untuk diketahui agar para pihak yang berselisih mengetahui bagaimana cara, solusi, maupun penyelesaian guna memberikan kepastian hukum baik konsumen maupun pelaku usaha sehingga terciptanya asas keadilan, kemanfaatan, kepastian, dan kedamaian.

Di Indonesia ditemukan sebanyak 28.447 putusan BPSK yang dilakukan upaya lebih lanjut di Tingkat Pengadilan Negeri maupun kasasi, secara khusus penelitian yang penulis lakukan adalah di Badan Penyelesaian Sengketa Tasikmalaya menurut data yang terdapat dalam *website* Mahkamah Agung sebanyak 28 putusan Badan Penyelesaian Sengketa Tasikmalaya yang dibatalkan oleh Pengadilan Negeri, sedangkan putusan BPSK penyelesaian secara arbitrase yang dibatalkan sebanyak 19 kasus dan selebihnya merupakan permohonan pembatalan berupa penetapan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Tasikmalaya.

Permohonan pembatalan terhadap putusan BPSK yang dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan berdasarkan berbagai alasan seperti bahwa BPSK tidak berwenang menyelesaikan perkara, kesalahan dalam penerapan

hukum dan ditemukan bahwa adanya ketidaksepakatan mengenai cara penyelesaian yang disetujui oleh para pihak, karena pada dasarnya segala upaya penyelesaian sengketa antara pihak pelaku usaha dan konsumen berdasarkan kesepakatan para pihak.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut secara khusus penulis akan melakukan penelitian pertimbangan BPSK di Kota Tasikmalaya memutus sengketa arbitrase dan dalam masalah ini menjadi sebuah skripsi dengan judul:

**PERTIMBANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN TASIKMALAYA MEMUTUS SENGKETA DILUAR  
KEWENANGAN.**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat menuliskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja pertimbangan BPSK Tasikmalaya memutus sengketa diluar kewenangan?
2. Bagaimana akibat hukum jika putusan arbitrase BPSK diluar kewenangan digugat oleh salah satu pihak?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pertimbangan BPSK Tasikmalaya memutus sengketa diluar kewenangan

2. Akibat hukum jika putusan arbitrase BPSK diluar kewenangan digugat oleh salah satu pihak

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mengetahui alasan-alasan mengapa putusan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dibatalkan di Tingkat Pengadilan Negeri.

##### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis menjadi bahan informasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### a. Penulis

Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S1) di Universitas Ahmad Dahlan, dan menambah pengetahuan dan wawasan sehingga penulis menerapkan ilmu tersebut dalam kehidupan khususnya yang berhubungan dengan pertimbangan BPSK memutuskan sengketa diluar kewenangan.

###### b. Universitas Ahmad Dahlan

Bahan informasi dan referensi dalam melakukan penelitian maupun pengetahuan di ranah hukum perlindungan konsumen khususnya mengenai alasan mengapa putusan pengadilan membatalkan putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta batasan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melakukan penyelesaian sengketa yang diajukan.



### c. Masyarakat

Bahan literatur di bidang hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terutama melalui cara arbitrase.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri dari kata metodologi yang berarti ilmu tentang jalan yang ditempuh untuk memperoleh pemahaman tentang sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Sejalan dengan makna penelitian tersebut di atas, penelitian juga dapat diartikan sebagai usaha/ kegiatan yang mempersyaratkan keseksamaan atau kecermatan dalam memahami kenyataan sejauh mungkin sebagaimana sasaran itu adanya. Kesimpulan pengertian dari metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah guna mendapatkan pengetahuan secara ilmiah (Suryana, 2012).

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan normatif empiris. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas, sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada pembentukan kesimpulan. Sedangkan pendekatan normatif empiris

(terapan) merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau bagaimana pengimplementasian ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat (Muhaimin, 2020).

## 2. Sumber Data Penelitian dan Bahan Hukum

### a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan wawancara dari narasumber utama (Soekanto, 1986). Sumber data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada ketua BPSK Tasikmalaya Tesi Ekawati di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Tasikmalaya.

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder atau literatur adalah literatur yang memberikan informasi tentang literatur primer, yang termasuk dalam data sekunder adalah bibliografi, majalah indeks, majalah abstrak, dan katalog (Sukoco et al., 2015).

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang akan ditulis, yaitu:

- a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- c) Permendag Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2007 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- d) Keputusan Menteri perindustrian dan perdagangan Negara Republik Indonesia Nomor 350 Tahun 2001 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- e) Perma Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Putusan Mahkamah Agung
- f) Putusan Pengadilan Tasikmalaya Nomor 46/Pdt. Sus-BPSK/2019/PN. Tsm

## 2. Bahan Hukum Sekunder

Penelitian dengan mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer seperti menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan judul skripsi dan bahan hukum sekunder seperti

- a) Buku-buku yang terkait dengan penelitian;
- b) Skripsi;
- c) Jurnal Hukum;
- d) Artikel;
- e) *Website* resmi pemerintah

## 3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer atau sekunder, seperti:

## Kamus Besar Bahasa Indonesia

### 1) Kamus Hukum

### 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu cara memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan dalam suatu penelitian yang dapat dilakukan.

a. Data Primer yaitu data diperoleh melalui wawancara. penulis akan melakukan wawancara secara langsung narasumber yaitu Tesi Ekawati, S.H. Ketua BPSK Kota Tasikmalaya Jawa Barat guna memperoleh data yang akan penulis lakukan.

b. Data Sekunder pengumpulan data sekunder yaitu dengan cara mengumpulkan bahan-bahan seperti jurnal, buku, peraturan perundang-undangan, internet, yang berkaitan dengan penelitian yang ditulis oleh penulis.

### 4. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif diartikan sebagai penelitian yang mengkaji peristiwa tindakan sosial yang alami menekankan pada cara orang menafsirkan, dan memahami mereka untuk memahami realitas sosial sehingga individu mampu memecahkan masalahnya sendiri (Mohajan, 2018). Data penelitian kemudian diambil kesimpulan secara deduktif. Berpikir deduktif merupakan proses pengambilan kesimpulan yang didasarkan kepada premis-premis yang keberadaannya telah ditentukan (D. P. Sari, 2016).