

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 7, Agustus 2023

E-ISSN: 2986-6340

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8267651>

Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha

Anto Mutriandy¹

¹Universitas Amir Hamzah, Jalan Pancing Pasar V Barat Medan Estate

*Email korespondensi: lubisantomutriady@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha. Hal ini dilatar belakangi pada realita yang terjadi ditengah masyarakat bahwa terdapat beberapa pelaku usaha yang melakukan hal merugikan konsumen. Hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen dengan baik. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan ke BPSK, tapi seringkali konsumen belum bisa menerima putusan hakim sehingga melanjutkannya ke tingkat banding yaitu di Pengadilan Negeri. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini digunakan 2 (dua) sumber data yaitu data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara di lapangan atau lokasi penelitian dan yang kedua adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui beberapa literatur atau studi kepustakaan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada BPSK berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sedangkan pada pengadilan negeri kurang objektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Pelaku Usaha*

Article Info

Received date: 20 July 2023

Revised date: 27 July 2023

Accepted date: 09 August 2023

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antar konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal ini tentu saja akan merugikan konsumen. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya. Karena persyaratan tersebut berat sebelah/lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan kedalam suatu perjanjian baku. Perjanjian yang demikian sudah lazim dipergunakan dan memegang peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi.

Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. Perlindungan hukum

terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen, yang dirumuskan sebagai berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen dengan baik. Selalu ada kemungkinan terjadinya perilaku menyimpang dari produsen/pelaku usaha atas barang-barang produknya yang diedarkan kepada konsumen. Oleh karena itu, konsumen harus mendapat penggantian atas kerugian karena mengkonsumsi produk yang diedarkan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Lokasi Penelitian

a. Jenis Penelitian:

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang digunakan untuk memperjelas kesesuaian antara teori dan praktik dengan menggunakan data primer mengenai perlindungan konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Studi Kasus BPSK dan Pengadilan Negeri Medan.

b. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan dan pembahasan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian dengan memilih lokasi penelitian di Kota Medan. Pengumpulan data dan informasi akan dilaksanakan di BPSK dan Pengadilan Negeri Medan. Penulis memilih lokasi tersebut karena menilai instansi tersebut terkait dalam proses penyelesaian sengketa terhadap pelaku usaha wanprestasi.

Pendekatan Penelitian

Dalam rangka pendekatan pada obyek yang diteliti serta pokok permasalahan, maka spesifikasi pada penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan dalam penyelesaian sengketa di BPSK dan Pengadilan Negeri berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.

Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten, narasumber, dan pihak-pihak terkait dengan penelitian ini.
2. Data sekunder, yaitu data atau dokumen yang diperoleh dari instansi lokasi penelitian, literatur, serta peraturan-peraturan yang ada relevansinya dengan materi yang dibahas. Data skunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta bahan hukum tersier yang dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah dirumuskan:
 - a. Bahan hukum primer, berupa Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Bahan hukum sekunder, berupa hasil-hasil penelitian, internet, buku, artikel ilmiah, dan lain-lain.

Metode Pengumpulan

Data Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Studi dokumen, yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang disusun teliti.
- b. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara lisan, tertulis dan terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara dengan majelis di BPSK Kota Medan.
- c. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode observasi ini, digunakan untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha wanprestasi dalam penyelesaian perkara perdata di BPSK dan Pengadilan Negeri Medan.

Teknik Pengolahan dan Analisis

Data yang diperoleh dan dikumpulkan baik dalam data primer maupun data sekunder dianalisa secara kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang dilakukan guna mencari kebenaran kualitatif. Analisa kualitatif dilakukan dengan jalan memberikan penilaian perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha. Kemudian data dipaparkan secara deskriptif yaitu dengan cara menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya yang berkaitan erat dengan penulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata cara penyelesaian sengketa BPSK diatur dalam UUPK jo Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal. Mengajukan gugatan ke BPSK, dapat dilakukan sendiri atau kuasanya atau ahli warsinya, secara tertulis kesekretarian BPSK, sekretariat akan memberikan tanda terima, bila permohonan diajukan secara lisan maka sekretariat akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus dan dibubuhi tanggal dan nomot registrasi. Jika pada hari pertama pelaku usaha tidak hadir tidak memenuhi panggilan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi, jika tetap tidak hadir maka BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha, yakni yang bisa dipilih adalah konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Jika yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika yang dipilih adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Persidangan dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan. Tahap persidangan ini meliputi tiga hal, yakni persidangan secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase tergantung dari cara yang dipilih oleh yang bersengketa.

Persidangan dengan cara konsiliasi. konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, pihak ini disebut konsiliator. Selain dengan cara konsiliasi, persidangan dengan cara mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan, pihak ini disebut mediator. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa, melainkan hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Kesepakatan dapat terjadi dengan mediasi, jika para pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa

dengan arahan konkret dari mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Hasil musyawarah merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha. Selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian, ditandatangani oleh para pihak dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata hasilnya tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Keputusan mediasi dan konsiliasi tidak memuat sanksi administratif sedangkan arbitrase dibuat dengan putusan majelis dan ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis, keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif. Putusan BPSK dapat memuat; perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Problematika hukum muncul, dengan mengacu pada ketentuan pasal 54 ayat 3 UUPK maupun pasal 42 ayat 1 keputusan menteri perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK, adalah final dan mengikat dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu majelis BPSK Kota Medan, yaitu Bapak Amir ia mengatakan bahwa setiap sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK, dilakukan tidak sesuai dengan undang-undang. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan tiga cara yaitu, konsiliasi, mediasi, arbitrase, dan pihak yang bersengketa berhak memilih diantara proses tersebut. Menurut beliau majelis BPSK lebih cenderung memberikan solusi atau jalan keluar bagi para pihak tanpa memberikan pilihan proses penyelesaian sengketa seperti apa yang ingin mereka tempuh. Hal ini tentu saja bertentangan dengan tata cara penyelesaian sengketa yang telah ditentukan oleh undang-undang yang dimana para pihak berhak memilih proses penyelesaian seperti apa yang akan ditempuh. Relevan dengan pendapat Rustan penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa BPSK Kota Medan melakukan proses penyelesaian sengketa belum sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen.

KESIMPULAN

1. Aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK dan Pengadilan Negeri. BPSK dijadikan pertimbangan oleh hakim pengadilan Negeri. Namun putusan BPSK tersebut tidak dijadikan dasar pertimbangan hakim.
2. Tanggung jawab terhadap konsumen jika wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut.
3. Untuk melindungi konsumen, khususnya terhadap wanprestasi pelaku usaha, banyak aspek yang terkait di dalamnya, baik dari segi peraturan maupun implementasinya yang harus diperhatikan, antarlain:
 - a. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, belum adanya Pasal yang lebih spesifik membahas mengenai sistem tanggung jawab pelaku usaha, karena jenis tanggung jawab Pelaku Usaha terdiri dari berbagai jenis.
 - b. Dengan semakin berkembangnya perubahan zaman, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebaiknya mengikuti perubahan yang ada. Peran Pemerintah sebagai regulator diharapkan dapat membuat peraturan- peraturan/kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, Dalam praktiknya, masih belum banyak terdapat

peraturan pemerintah yang menjadi turunan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti mengenai tanggung jawab pelaku usaha wanprestasi.

Referensi

- Agnes M. Toar. *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*. BPHN-Binacipta. Bandung. 2014. Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2013
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2004
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia* , Cet.2, Jakarta, 2005.
- Bagus Arif Andrian *Manusia dan Tanggungjawab*, Jakarta : Sinar Grafika 2011
- Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen* . Jakarta : Sinar Grafika, 2011
- Departemen Pendidikan Nasional *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka 2010
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang. Bayumedia Publishing, 2006. *Kamus Hukum*. Bandung. Citra Umbara. 2008.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
- UU No. 30 Tahun 1999 Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa