

JURNAL HUKUM ACARA PERDATA

---

# ADHAPER

---

Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2015

- **Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi**  
*Nurul Fibrianti*

ISSN. 2442-9090

## PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI JALUR LITIGASI

Nurul Fibrianti\*

### ABSTRAK

*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut “UUPK”) mengatur bahwasannya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan menggunakan jalur litigasi dan jalur non litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Dalam praktik penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di mana putusan hakim telah menyatakan menerima gugatan konsumen namun apabila pihak yang dikalahkan/tergugat/pelaku usaha tidak bersedia melaksanakan putusan dengan sukarela maka pihak yang dimenangkan/penggugat/konsumen harus mengajukan permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan dengan disertai data tentang objek eksekusinya. Dengan demikian, pihak yang dimenangkan/penggugat (konsumen) yang harus aktif mencari keberadaan harta benda pihak yang dikalahkan/tergugat (pelaku usaha) guna dilakukan eksekusi oleh pengadilan selaku lembaga eksekutorial. Proses eksekusi yang demikian mengakibatkan penggugat tercederai haknya sebagai konsumen karena apabila penggugat (konsumen) tidak mampu mencari keberadaan harta benda pihak tergugat (pelaku usaha) maka hak konsumen berupa kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang diatur di Pasal 4 huruf h UUPK tidak akan terpenuhi. Akhirnya konsumen selaku penggugat hanya akan mendapatkan surat putusan yang tidak dapat mengembalikan kerugian yang diderita. Benturan ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Hukum Acara Perdata dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak memberikan perlindungan terhadap konsumen seperti yang diagung-agungkan dalam UUPK. UUPK yang seharusnya menjadi umbrella act dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha hanya seperti macan tak bertaring. Perluakah pembaharuan aturan hukum acara perdata terkait eksekusi? ataukah revisi UUPK harus segera direalisasikan?*

**Kata kunci:** perlindungan konsumen, sengketa konsumen, litigasi

---

\* Penulis adalah Dosen Hukum Perlindungan Konsumen pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dapat dihubungi melalui e-mail [nurulfibrianti@yahoo.com](mailto:nurulfibrianti@yahoo.com)

## LATAR BELAKANG

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Perwujudan masyarakat adil dan makmur harus didukung oleh negara dengan kebijakan dan aturan yang dibuat berdasarkan pertimbangan yang tepat. Perkembangan ekonomi yang kian pesat memunculkan adanya suatu era yang disebut era globalisasi di mana kegiatan ekonomi tidak hanya dilakukan lintas daerah namun telah lintas batas teritorial suatu negara. Produk luar negeri dimungkinkan masuk ke suatu negara dengan mudah sehingga mudah pula masyarakat mengkonsumsi barang. Keadaan seperti ini memungkinkan adanya sengketa ekonomi mulai dari sengketa antar negara sampai dengan sengketa perorangan. Sengketa antar negara menggunakan penyelesaian hukum antara *government* dengan *governrment*, sedang sengketa perorangan yang melibatkan pelaku usaha dengan konsumen telah difasilitasi dengan peraturan perundang-undangan antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai “UUPK”).

Pasal 1 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan pengertian tersebut sudah semestinya konsumen memperoleh perlindungan hak dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tersebut dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi berpedoman pada UUPK sedang penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi diatur dalam UUPK dan pengaturan Hukum Acara Perdata.

Benturan aturan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Hukum Acara Perdata dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak memberikan perlindungan terhadap konsumen seperti yang diagung-agungkan dalam UUPK. Jaminan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan bunyi Pasal 1 UUPK hanya menjadi tulisan yang termaktub dalam aturan. UUPK yang seharusnya menjadi *umbrella act* dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha hanya seperti macan tak bertaring. Hukum dibuat untuk menciptakan keadilan, kemanfaatan dan memberikan kepastian hukum. Dalam



Contoh kasus sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang berakhir tanpa didapatkannya ganti kerugian oleh konsumen dari pelaku usaha yaitu dalam perkara *Tuan Haryoko Tedjo melawan Tuan Benny Sutanto*.<sup>4</sup> Tuan Haryoko Tedjo sebagai penggugat telah dimenangkan dalam perkara tersebut sampai proses kasasi di Mahkamah Agung Republik Indonesia. Namun, karena ketidaktahuan Tuan Haryoko Tedjo dalam pemenuhan hak-haknya setelah adanya putusan yang berkekuatan hukum tetap, maka Tuan Haryoko Tedjo sampai saat ini belum juga mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen dalam penyelesaian sengketa jual-beli mobil bekas akibat cacat tersembunyi yang pada objek jual beli tersebut. Kerugian yang dialami oleh Tuan Haryoko Tedjo dalam perkaranya melawan Tuan Benny Sutanto membuat hak Tuan Haryoko Tedjo selaku konsumen dilanggar, karena tidak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi akibat adanya perbuatan melawan hukum dari pelaku usaha. Tuan Haryoko Tedjo telah menempuh berbagai upaya untuk mendapatkan haknya yang dilanggar tersebut.

Pada permulaan sengketa, Tuan Haryoko Tedjo meminta Tuan Benny Sutanto mengganti kerugian atas apa yang dialaminya dengan menghubungi dan mendatangi Tuan Benny Sutanto secara baik-baik ke rumahnya. Tetapi Tuan Benny Sutanto tidak menanggapi hal tersebut karena Tuan Benny Sutanto merasa membeli mobil tersebut juga dari orang lain yang bernama Tuan Thio Aijie. Dikarenakan merasa kecewa dengan sikap dari Tuan Benny Sutanto, Tuan Haryoko Tedjo akhirnya menempuh jalur hukum untuk menggugat Tuan Benny Sutanto agar mengembalikan haknya yaitu berupa uang sejumlah Rp 215.000.000,00 (dua ratus lima belas juta rupiah) atas penggantian pembelian mobil bekas yang disita oleh pihak Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta. Tuan Haryoko Tedjo yang didampingi oleh tim penasihat hukumnya yaitu Andi Rais, S.H. dan rekan menggugat Tuan Benny Sutanto akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukannya karena diduga dengan sengaja tidak memberi tahu adanya cacat tersembunyi pada penjualan mobil bekas yang dijualnya kepada Tuan Haryoko Tedjo.

Dalam gugatannya antara Tuan Haryoko Tedjo sebagai penggugat melawan Tuan Benny Sutanto sebagai tergugat, Tuan Haryoko Tedjo menyatakan bahwa mobil yang dibelinya dari Tuan Benny Sutanto diduga adalah hasil tindak pidana pertolongan jahat (penadahan), dikarenakan mobil tersebut ternyata dilaporkan hilang kepada Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta. Jadi dalam hal ini diduga Tuan Benny Sutanto tidak memberikan informasi yang sebenarnya atau menutupi keadaan yang sebenarnya dalam melakukan penjualan mobil bekas terhadap Tuan Haryoko Tedjo. Setelah Mahkamah Agung Republik Indonesia mengeluarkan putusan antara Tuan Haryoko Tedjo melawan Tuan Benny Sutanto, maka putusan tersebut dapat dinyatakan telah memiliki kekuatan hukum tetap karena sudah tidak ada lagi upaya

---

<sup>4</sup> *Tuan Haryoko Tedjo melawan Tuan Benny Sutanto*, MARI, 732K/Pdt/2007.











perintah eksekusi sangat tidak berarti bagi keadilan pihak yang dimenangkan dalam perkara tersebut. Eksekusi dapat dilaksanakan setelah putusan hakim berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Pelaksanaannya dapat dilakukan secara sukarela namun seringkali pihak yang dikalahkan tidak mau melaksanakannya, sehingga perlu bantuan dari pengadilan untuk melaksanakan secara paksa. Dalam hal ini pihak yang dimenangkanlah yang mengajukan permohonan tersebut. Berdasarkan permohonan tersebut, Ketua Pengadilan Negeri memanggil pihak yang dikalahkan untuk ditegur agar memenuhi keputusan dalam jangka waktu 8 hari setelah teguran tersebut diberitahukan oleh Juru Sita Pengadilan Negeri (Pasal 196 HIR, 207 RBg). Jika dalam jangka waktu tersebut sudah lewat putusan pengadilan tetap belum dilaksanakan maka Ketua Pengadilan Negeri karena jabatannya memberi perintah agar putusan hakim dilaksanakan dengan paksa dan bila perlu dengan bantuan alat negara.<sup>19</sup>

Dalam pelaksanaan putusan, apabila putusan tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan maka pihak yang dimenangkan harus mengajukan permohonan eksekusi ke Ketua Pengadilan Negeri dengan disertai data atau keterangan tentang objek yang akan dieksekusi. Dengan demikian penggugat/pihak yang dimenangkan (konsumen) harus mencari harta benda tergugat/pihak yang dikalahkan (pelaku usaha), baru kemudian dilakukan eksekusi untuk mengganti kerugian oleh pengadilan selaku lembaga yang memiliki kekuatan eksekutorial.

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI JALUR LITIGASI**

Melihat proses penyelesaian sengketa konsumen dengan beracara di pengadilan nampak bahwasannya terdapat celah yang dapat dimanfaatkan pelaku usaha untuk melepaskan kewajibannya sehingga konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan. Konsumen yang telah dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati serta waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan masih harus menanggung kerugian kembali dengan tidak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen selaku penggugat setelah mendapatkan putusan hakim yakni diterima gugatannya maka saat itulah dinyatakan memenangkan perkara namun kemenangan konsumen dalam perkara sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen terganti kerugiannya. Apabila putusan hakim tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha maka proses

---

<sup>19</sup> Sophar Maru H., *Op.cit.* h. 188.

selanjutnya yakni proses permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan di mana dalam proses ini konsumen harus mengajukan permohonan disertai data atau keterangan objek yang akan dieksekusi berdasarkan kepemilikan harta dari pelaku usaha. Guna mengetahui harta yang dimiliki pelaku usaha maka harus dilakukan proses pencarian harta benda milik pelaku usaha. Keterbatasan yang dimiliki konsumen dalam mencari harta benda pelaku usaha guna nantinya disita dan dieksekusi pengadilan akan berimbas pada konsumen itu sendiri. Bila konsumen tidak mampu menemukan harta milik pelaku usaha maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi, dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang dieksekusi maka konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang akan dieksekusi maka untuk kesekian kalinya konsumen harus menanggung kerugian. Keadilan dan kepastian hukum apa yang didapatkan oleh konsumen dengan sistem penyelesaian sengketa seperti ini. Seperti pepatah mengatakan “sudah jatuh masih tertimpa tangga”.

Gustav Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Meskipun masing-masing mempunyai tujuan yang spesifik, misalnya hukum pidana tentunya mempunyai tujuan yang spesifik dibandingkan dengan hukum perdata, demikian pula hukum formal mempunyai tujuan yang spesifik jika dibanding dengan hukum materiil dan bidang-bidang hukum lainnya, tetapi diantara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan.<sup>20</sup>

Menurut John Rawls yang mengembangkan teori keadilan sebagai *justice as fairness* (keadilan sebagai kejujuran). Jadi, prinsip keadilan yang paling *fair* itulah yang harus dipedomani. Menurut John Rawls, ada 2 prinsip dasar keadilan yaitu:

a. Keadilan yang formal (*formal justice, legal justice*)

Menerapkan keadilan yang sama bagi setiap orang sesuai dengan bunyi peraturan. Di sini hakim hanya sebagai corong undang-undang.

b. Keadilan yang substantif (*substancial justice*)

Keadilan yang substantif ini melihat keadilan lebih daripada keadilan formal saja, karena menerapkan hukum itu berarti mencari keadilan yang hakiki, dan dalam melaksanakan keadilan yang substantif ini harus didukung oleh rasa keadilan sosial, keadilan yang mengandung hak-hak dan kewajiban yang dapat diterima oleh masyarakat umum.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Susanti Adi N., *Op.cit.*, h. 35.

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 34



menambah daftar panjang fakta betapa begitu penting penyelenggaraan perlindungan terhadap konsumen karena konsumen dapat dirugikan dalam berbagai macam segi. Tujuan dari UUPK yang antara lain untuk melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan, dalam praktik masih jauh dari berhasil. Kebijakan pemerintah dalam melindungi masyarakat konsumen belum memiliki dampak besar dan hanya sebatas tingkat peraturan saja belum berlaku efektif di lapangan sementara di lapangan masih berlaku eksploitasi konsumen. Oleh sebab itu tulisan ini memberikan gambaran dan masukan perlunya revisi UUPK secepatnya guna meminimalisir konsumen yang menderita kerugian akibat ulah pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah metode penyelesaian sengketa yang paling lama dan lazim digunakan dalam penyelesaian sengketa, baik sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat. Untuk sengketa yang lebih menekankan pada kepastian hukum metode penyelesaian yang tepat adalah litigasi. Tetapi jika menekankan pada pembinaan hubungan baik terutama hubungan bisnis, metode penyelesaian yang tepat adalah non litigasi berupa konsiliasi atau mediasi.<sup>23</sup>

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang idealnya lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya yaitu konsumen/penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak untuk mendapat kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi. Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan (konsumen) tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka konsumen hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan.

Hal ini yang mencederai rasa keadilan bagi pihak konsumen, di mana esensi hukum dibuat adalah untuk menciptakan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Lantas apa fungsi dibuat UUPK dengan mengakomodir hak konsumen dan mengatur proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha bila pada akhirnya undang-undang tersebut tidak mampu mewujudkan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen itu sendiri.

---

<sup>23</sup> Susanti Adi N., *Op.cit.*, h. 127.

## PENUTUP

Dari uraian dan ulasan contoh kasus sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang meminta keadilan dengan mengajukan gugatan atas sengketa antara dirinya dengan pelaku usaha ke pengadilan selaku lembaga yang mampu memberikan kepastian hukum atas pelanggaran hak konsumen ternyata hanya mendapat sebuah putusan bahwa gugatannya diterima. Yang diharapkan konsumen bukanlah hanya lembaran putusan dari hakim tapi juga penggantian atas kerugian yang diderita atas perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Penggantian atas kerugian tersebut masuk dalam pelaksanaan putusan yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha. Namun karena pelaku usaha tidak mau melaksanakan putusan dengan sukarela maka konsumen harus mengajukan permohonan eksekusi dengan dilengkapi data atau keterangan tentang objek eksekusi untuk mengganti kerugian yang diderita. Tanpa adanya objek eksekusi maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi.

Konsumen selaku pihak yang dirugikan dalam melakukan kegiatan ekonomi dengan pelaku usaha sudah semestinya mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum berupa realisasi hak konsumen harus dijunjung tinggi karena berkaitan dengan asas kepastian hukum di mana dalam UUPK telah diatur perlindungan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Adanya aturan hukum selain UUPK yang menyebabkan tidak terselenggaranya perlindungan konsumen akan berdampak pada krisis kepercayaan konsumen atas kepastian hukum bagi konsumen dan juga berdampak semakin maraknya pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha karena ada celah hukum yang bisa dimanfaatkan untuk menghindari kewajiban memberikan ganti rugi/kompensasi.

Penulis menyarankan bahwasannya aturan-aturan hukum yang ada di Indonesia perlu diharmonisasikan. Langkah kongkrit untuk mengharmonisasikan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dengan aturan tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi yang berpedoman pada ketentuan perdata umum yakni *Herziene Inlandsh Reglement/ Reglement Buitengewesten* (HIR/RBg) dapat dilakukan dengan merevisi salah satu aturan perundang-undangan tersebut sehingga tidak tumpang tindih ataupun tidak memiliki celah yang dapat dimanfaatkan salah satu pihak yang bisa mencederai hak salah satu pihak sehingga tidak tercipta keadilan atau bahkan tidak memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Jikalau harmonisasi tidak mampu dilaksanakan maka pemerintah perlu membuat satu aturan perundang-undangan yang komprehensif mulai pengaturan yang bersifat preventif



Tri Siwi Kristiyanti, Celina, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Sitorus, Winner, 1998, *Aspek-aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta.

Sutedi, Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 1, Ghalia Indonesia, Bogor.

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

*Herziene Inlandsh Reglement (HIR).*

*Reglement Buitengewesten (R.Bg).*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.