

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. Perlukah 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

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

artikel ini akan dibahas dua rumusan masalah, yaitu: 1) Perlukah pembaharuan aturan hukum acara perdata terkait eksekusi?; 2) Perlukah revisi UUPK harus segera direalisasikan?

SENGKETA KONSUMEN

UUPK tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian UUPK yaitu:

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 UUPK);
- b. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.¹

Dikarenakan tidak ada batasan mengenai pengertian sengketa konsumen dalam undang-undang maka dapat didefinisikan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen ialah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang atau jasa disatu pihak dengan pelaku usaha atau produsen di pihak lain yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen.²

Sengketa konsumen juga dapat diartikan sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.³

Sedang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 disebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Dengan demikian dikategorikan sengketa konsumen apabila terpenuhi unsur adanya sengketa, pelaku usaha, konsumen dan adanya kerugian pihak konsumen.

¹ Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Cetakan 1, Nusamedia, Bandung, h. 107.

² *Ibid*, h. 109.

³ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Komsumen Indonesia*, Cetakan 3, Grasindo, Jakarta, h. 165.

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*.⁴ 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

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

hukum yang dapat dilakukan. Berdasarkan hal tersebut seharusnya Tuan Haryoko Tedjo dapat menuntut pemenuhan haknya kepada Tuan Benny Sutanto sebagai pihak yang kalah sesuai dengan apa yang diputuskan. Tindakan yang seharusnya setelah putusan tersebut dijatuhkan adalah proses eksekusi. Di mana Tuan Benny Sutanto harus membayar sejumlah uang yang sudah tercantum dalam amar putusan dalam perkaranya melawan Tuan Haryoko Tedjo.

Pada kenyataannya Tuan Haryoko Tedjo sampai saat ini belum mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang dialaminya sebagai konsumen dalam jual-beli mobil bekas dengan Tuan Benny Sutanto pada tahun 2000. Padahal perkara ini sudah berjalan dari tahun 2005 sampai tahun 2012. Majelis Hakim pada tingkat banding dan kasasi pun telah memenangkan Tuan Haryoko Tedjo dalam putusannya.⁵

KETENTUAN PENYELESAIAN SENKETA KONSUMEN BERDASARKAN UUPK

Berdasarkan uraian contoh kasus di atas, sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen disediakan fasilitas dalam penyelesaian sengketa tersebut. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur pada Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Dalam pengaturannya dijelaskan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Dengan demikian penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan).

Pasal 48 UUPK menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. UUPK ini telah menyediakan empat cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah.⁶

Sedang jalur non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase di mana tujuannya ialah untuk mencapai kesepakatan mengenai

⁵ Julias Bahariq R, 2014, Skripsi : *Relevansi undang-undang nomor 8 tahun 1999 dengan hukum acara perdata dalam penyelesaian sengketa konsumen (studi kasus no register perkara: 732 K/PDT/2007)*, h.5.

⁶ Abdul Halim, *Op.cit.*, h.117.

bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang diartikan sebagai : *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties*. Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.⁷

Jadi pada praktiknya konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut BPSK bersikap pasif sehingga Majelis BPSK hanya sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. BPSK sebagai konsiliator melakukan klarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, memberikan pendekatan-pendekatan kepada pihak walaupun tidak terlalu aktif dan diserahkan sepenuhnya pada para pihak dan mempertemukan pandangan-pandangan yang berbeda coraknya diantara para pihak yang harus dipertemukan. BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen memiliki tugas yakni memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lain yakni mediasi. Mediasi ialah suatu proses untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan salah satu alternatif dan cara penyelesaian suatu persengketaan di mana pihak-pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator dengan maksud untuk memperoleh hasil yang adil dan diterima oleh para pihak yang bersengketa.⁸

⁷ Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Cet. 2, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 162.

⁸ Sophar Maru H., 2012, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Cetakan 1, Sinar Grafika, Jakarta, h.322.

Praktiknya dalam penyelesaian sengketa konsumen, mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di mana pihak ketiga (*a third party*) merupakan suatu pihak yang netral dan BPSK sebagai pihak ketiga tersebut. Majelis BPSK hanya bersikap aktif sebagai perantara dan penasihat. Tugas BPSK selaku mediator yaitu memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/ membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan.⁹ Jasa yang diberikan oleh mediator adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.¹⁰ Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing.¹¹

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berikutnya ialah arbitrase. Dasar hukum lembaga arbitrase ialah Kepres No. 31 Tahun 1981, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 yang sudah diganti dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1980 dan diperbaharui lagi dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2004. Penyelesaian perkara di luar pengadilan atas dasar perdamaian/wasit tetap diperbolehkan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1950 yang menyatakan bahwa Mahkamah agung merupakan pengadilan tingkat kedua bagi keputusan-keputusan wasit. Ciri-ciri arbitrase yaitu adanya kesepakatan dan kebebasan dari para pihak untuk menunjuk arbitrator; prosedur penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh para pihak; keputusan arbitrase mengikat para pihak; keputusan akhir diambil oleh para pihak.¹²

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase yaitu penyelesaian sengketa di mana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa

⁹ Winner Sitorus, 1998, *Aspek-aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta, h.125.

¹⁰ Ahmadi Miru, *Op.cit.*, h.165.

¹¹ M. Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h.392-393.

¹² Sri Harini Dwiayatmi, 2006, *Pengantar Hukum Indonesia*, Cetakan 1, Ghalia, Bogor. h. 178-179.

Konsumen untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa dalam masalah-masalah perdata yang dapat dapat disetujui oleh kedua belah pihak yang dapat mengikat dan dapat dilaksanakan.

KETENTUAN PENYELESAIAN SENGKETA BERDASARKAN HUKUM ACARA PERDATA

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UUPK. Karena UUPK hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum peraturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana, tetap berlaku.¹³

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.” Ketentuan ayat berikutnya mengatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”¹⁴

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan melalui pengadilan dengan mengacu pada ketentuan pengadilan umum menggunakan hukum acara yang umum berlaku yakni HIR/RBg.

Hukum acara perdata adalah hukum formil, merupakan peraturan hukum yang mengatur bagaimana menjamin ditaatinya hukum perdata (sebagai hukum materiil) dengan perantara hakim. Dengan kata lain dapat disebut sebagai hukum yang mengatur bagaimana cara mengajukan gugatan serta melaksanakan putusan hakim.¹⁵

Hukum acara perdata bersumber dari hukum acara perdata kolonial Belanda yang sebagian besar ketentuannya masih diberlakukan hingga saat ini yaitu sebagai berikut:

- a. *Reglement* hukum acara perdata yang berlaku bagi orang eropa di Jawa dan Madura (*Reglement op de Bugeerlijke Rechtsvordering/ Rv.*);

¹³ Shidarta. *Op.cit.*, h. 165.

¹⁴ *Ibid.*, h. 168.

¹⁵ Sri Harini Dwiyatmi. *Op.cit.*, h. 159.

- b. *Reglement* Indonesia yang diperbaharui (RIB) yang berlaku bagi golongan Indonesia di Jawa dan Madura (*Herziene Inlandsch Reglement/ HIR*), disebut juga Kitab Undang Undang Hukum Acara Perdata; dan
- c. *Reglement* hukum untuk daerah seberang yang berlaku bagi peradilan Eropa dan Indonesia di daerah luar Jawa dan Madura (*Reglement Buitengewesten/ R.Bg*).¹⁶

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan dengan cara:

- a. Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata dan dapat digunakan prosedur gugatan perdata konvensional, gugatan perwakilan/ gugatan kelompok (*class action*), hak gugat LSM (*legal standing*) dan gugatan oleh pemerintah dan atau instansi terkait;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana; dan
- c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiil.¹⁷

Alur atau prosedur penyelesaian sengketa perdata diawali dengan penggugat mengajukan gugatan ke panitera Pengadilan Negeri yang kemudian oleh panitera diserahkan ke ketua Pengadilan. Ketua Pengadilan akan menunjuk majelis hakim yang akan mengadili dan memutus gugatan dengan proses persidangan berupa jawaban–menjawab dari para pihak, pembuktian dan putusan dari hakim. Apabila putusan diterima kedua belah pihak dan telah berkekuatan hukum tetap maka akan dilanjutkan proses pelaksanaan putusan (eksekusi).

Putusan hakim adalah suatu pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak. Bukan hanya yang diucapkan saja yang disebut putusan, melainkan juga pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh hakim di persidangan. Sebuah konsep putusan (tertulis) tidak mempunyai kekuatan sebagai putusan sebelum diucapkan di persidangan oleh hakim.¹⁸

Eksekusi ialah pelaksanaan putusan hakim dalam sengketa perdata yang pada hakikatnya merupakan penyelesaian perkara bagi para pihak yang bersengketa. Putusan hakim tanpa

¹⁶ *Ibid.*, h. 159.

¹⁷ Susanti Adi N., 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan 2, Kencana, Jakarta, h.126.

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta. h.210.

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.¹⁹

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

¹⁹ 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.²⁰

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 (*substantial 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.²¹

²⁰ Susanti Adi N., *Op.cit.*, h. 35.

²¹ *Ibid.*, h. 34

Dari teori keadilan yang ditulis diatas, dapat disimpulkan bahwa hukum harus memuat keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Hukum harus memberikan keadilan bagi seluruh masyarakat, menciptakan kemanfaatan dan kepastian hukum. Dengan demikian konsumen sebagai masyarakat di negara hukum sudah selayaknya mendapatkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

Aturan hukum yang dibuat bertujuan memberikan kepastian hukum berupa batasan antara hak dan kewajiban para pihak di mana hak dan kewajiban tersebut apabila dijunjung tinggi akan menciptakan keadilan. UUPK dibuat untuk memberikan kepastian hukum dan menciptakan keadilan. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh UUPK adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari “benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan tempat pemakaman dan segala kebutuhan di antara keduanya”. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.²²

Undang-undang ini mengatur penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen antara lain berupa perlindungan hak konsumen dan cara penyelesaian apabila ada sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Meski terdapat pengaturan tentang hak konsumen dan cara penyelesaian sengketa namun tetap saja perlindungan terhadap hak konsumen tidak dapat terselenggara dengan baik karena terbentur aturan penyelesaian sengketa menurut hukum acara perdata. Beberapa ahli hukum berpendapat bahwa pengaturan Perlindungan Konsumen tidak memadai, perlu adanya revisi UUPK terkait banyak hal termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Hubungan konsumen dengan pelaku usaha adalah hubungan yang tidak seimbang dilihat dari posisi tawarnya (*bargaining position*). Konsumen yang merupakan pihak yang membutuhkan barang dan/atau jasa memiliki posisi dibawah pelaku usaha yang memiliki barang dan/atau jasa tersebut serta memiliki modal untuk mempermainkan hasil produksinya di pasaran. Konsumen sebagai pengguna akhir (*end user*) di mana tidak ada motif untuk memperoleh keuntungan dari transaksi yang dilakukan konsumen dengan pelaku usaha. Beberapa hal tersebut menjadi dasar yang kuat untuk meneguhkan pentingnya perlindungan terhadap konsumen. Dengan penulisan artikel konseptual ini berupa proses penyelesaian konsumen melalui jalur litigasi (pengadilan) dengan menguraikan contoh salah satu kasus,

²² Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan 1, Ghalia Indonesia, Bogor. h. 9.

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.²³

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.

²³ 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

(sebelum ada pelanggaran) hingga pengaturan yang bersifat represif (setelah ada pelanggaran) sehingga satu aturan tersebut hanya digunakan untuk mengatur perihal tersebut sehingga apabila ada sengketa, penyelesaian sengketa menggunakan atau merujuk aturan perundang-undangan tersebut. Semisal UUPK dibuat pengaturan yang komprehensif yang berisi mulai dari ketentuan-ketentuan umum dan ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak sebelum adanya pelanggaran hingga ketentuan apabila telah terjadi pelanggaran termasuk hukum beracara di pengadilan terkait penyelesaian sengketa konsumen. Sehingga undang-undang tersebutlah yang menjadi dasar rujukan hakim dalam memutus gugatan sengketa konsumen dengan pelaku usaha tanpa menggunakan ketentuan hukum beracara HIR/RBg ataupun hukum beracara yang lainnya.

DAFTAR BACAAN

- Barkatulah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Dwiyatmi, Sri Harini. *Pengantar Hukum Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2013.
- Harahap, Yahya, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hutagalung, Sophar Maru, 2012, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mertokosumo, Sudikno, 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta. 2011.
- Mulyadi, Lilik, 2012, *Tuntutan Provisionil dan Uang Paksa (Dwangsom) dalam Hukum Acara Perdata*, Alumni, Bandung.
- Nugroho, Susanti Adi, 2011 *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.
- Ribalsyah, Julias Bahariq, 2014, *Relevansi Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Dengan Hukum Acara Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Nomor Register Perkara: 732 K/PDT/2007)*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang, Semarang.

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.