

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Perlindungan Konsumen Terhadap Perdagangan Pakaian Bekas Di Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara

Undang-Undang selanjutnya disebut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan bahwa perlindungan konsumen itu sendiri merupakan sebuah bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan bagi konsumen. Pada Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 Pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa Indonesia sebagai negara hukum yang berarti Indonesia merupakan sebuah negara yang berdasarkan atas hukum yang mana dengan mandiri perlindungan hukum menjadi suatu unsur esensial serta menjadi konsekuensi pada negara yang berlandaskan hukum.¹⁰³ Negara wajib memberikan kepastian hukum atas hak-hak hukum warga negaranya sendiri. Pada kehidupan manusia konsumen sebagai manusia memerlukan adanya perlindungan bagi dirinya sendiri. konsumen juga untuk membuat harkat dan martabat meningkat, konsumen memerlukan kesadaran, kepedulian, pengetahuan, kemandirian, serta kemampuan bertujuan melindungi diri sendiri serta mengoptimalkan tabiat pelaku usaha yang bertanggung jawab. Di sisi lain, dibutuhkan adanya landasan hukum bagi pemerintah serta masyarakat guna upaya perlindungan konsumen

¹⁰³ Wahyu Simon Tampubolon S.H., M.H., op. Cit., hlm. 55.

serta pemberdayaan melalui pendidikan serta pembinaan bagi konsumen. Hal tersebut dimaksudkan agar menciptakan sebuah kondisi usaha yang sehat melalui penyediaan barang dan jasa yang tentunya memiliki kondisi yang berkualitas. Adanya hal tersebut, tentu juga adanya perlindungan konsumen ini bertujuan :

1. Mengangkat suatu harkat serta martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif dari penggunaan barang dan jasa dari pelaku usaha.
2. Meningkatkan kepatuhan, kesadaran, serta kemandirian konsumen agar melindungi dirinya sendiri.
3. Meningkatkan pemberdayaan suatu konsumen dalam memilih serta menentukan haknya sebagai konsumen.
4. Menimbulkan kesadaran bagi pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen yang nantinya akan menumbuhkan sikap yang bertanggung jawab serta jujur dalam melakukan usahanya tersebut.
5. Menciptakan sistem perlindungan yang berisi tentang unsur kepastian hukum serta terbukanya informasi dan dengan mudahnya mendapatkan suatu informasi.
6. Menumbuhkan kualitas dari barang dan jasa dari pelaku usaha yang menjamin berlangsungnya usaha produksi barang dan jasa baik itu bagi kesehatan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen.

Keinginan yang nantinya ingin dicapai oleh konsumen dalam perlindungan konsumen yakni agar meyakinkan konsumen saat memenuhi kebutuhannya, karena sebagai konsumen dia mencakup beberapa bidang berawal dari mendapatkan sebuah barang dan jasa bahkan akibat dari penggunaan barang dan jasa dari pelaku usaha tersebut. Cakupan dari perlindungan konsumen itu memiliki dua aspek, yakni perlindungan terhadap kemungkinan bahwa barang dari pelaku usaha tidak diserahkan kepada konsumen sesuai dengan perjanjian yang sudah diperjanjikan, serta perlindungan terhadap sebuah penerapan kondisi yang tidak adil bagi konsumen yang diterimanya dari pelaku usaha.¹⁰⁴

UUPK atau sering disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diusungkan agar memberikan manfaat yang sebanyak-banyaknya kepada antar pihak di dalamnya yakni pada konsumen dan pelaku usaha hingga tidak ada satu pihak pun yang kedudukannya lebih di atas dibanding pihak lainnya. Sekalipun adanya undang-undang untuk melindungi konsumen tidak berniat untuk mematikan pelaku usaha yang mana dengan adanya UUPK ini pelaku usaha diharapkan memiliki niat untuk meningkatkan daya saing antar pelaku usaha lainnya serta memperhatikan kepentingan konsumennya juga.¹⁰⁵ Hukum perlindungan konsumen bukanlah hal yang main-main bagi pihak lainnya yakni pelaku usaha, karena dengan adanya hukum perlindungan konsumen ini dapat mencegah pelaku usaha melakukan perkara yang tidak diperbolehkan untuk

¹⁰⁴ Lauren Siusarliman, *Perlindungan Konsumen Sebagai Hak Asasi Manusia*, Ensiklopedia of Journal, Vol. 5 No. 2 Edisi 3 Januari 2023, hlm. 30.

¹⁰⁵ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1 Juli 2021, hlm. 15.

dilakukan dalam hukum serta dapat mencegah ruginya pihak dari konsumen sendiri. Jika pelaku usaha paham mengenai hukum perlindungan konsumen maka pihak yang bersangkutan tidak akan melanggar hukum serta melaksanakan usahanya seimbang dengan aturan hukum yang berlaku terkhususnya di Indonesia. Hukum perlindungan konsumen untuk konsumen merupakan hal yang sangat esensial bahkan utama pada kegiatan transaksi perdagangan karena bisa menghasilkan keamanan serta mencegah adanya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Perdagangan merupakan suatu kegiatan membeli barang dari sebuah tempat yang melakukan kegiatan usaha yang mana seseorang melakukan kegiatan tersebut bertujuan untuk mencari keuntungan. Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menguraikan bahwa perdagangan merupakan tatanan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi barang dan jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan jasa untuk memperoleh kompensasi.¹⁰⁶ Perdagangan ini merupakan sebuah bentuk usaha agar memperoleh imbalan bagi yang melakukannya, biasanya pelaku usaha yang melakukan kegiatan ini. Kaitannya dengan konsumen yakni ada pada keuntungan masing-masing pihak yang terlibat. Dagang merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan dengan memperdagangkan maupun memperbelikan barang dan jasa untuk memperoleh keuntungan. Konsumen dan pelaku usaha berhak atas menerima manfaat yang sifatnya tidak merugikan salah satu pihak

¹⁰⁶ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perdagangan*, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014, Pasal 1.

yang mana keterbukaan informasi sangatlah penting dalam masalah ini guna untuk memperoleh kepercayaan bagi konsumen sebagai pemakai barang dan jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha.¹⁰⁷ Perdagangan pakaian bekas ini sudah diatur dalam Undang-Undang Tentang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 47 angka 1 menguraikan bahwa "Setiap Importir wajib mengimpor Barang dalam keadaan baru", namun hal tersebut dapat dipertimbangkan seperti yang terdapat dalam Pasal 47 angka (2) menguraikan bahwa "Ada hal tertentu menteri dapat menetapkan barang yang diimpor tersebut dalam keadaan tidak baru". Undang-undang ini bertujuan kepada kepentingan nasional demi menjaga serta melindungi keamanan dan kesehatan bagi penggunanya.

Jadi pakaian bekas tersebut dapat diperdagangkan namun sebagai pelaku usaha juga harus memperhatikan larangannya saat menjalankan dagangnya seperti yang terdapat dalam Pasal 8 ayat (2) UUPK yang mana menguraikan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak bahkan cacat tanpa memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai barang yang bersangkutan. Maka jelas pelaku usaha masih dapat memperdagangkan pakaian bekas dengan melihat ketentuan yang berlaku selama mereka memberikan informasi yang benar kepada konsumen mengenai kualitas dan kondisi pakaian bekas. Hal ini termasuk dalam *Lex Specialis* yang mana hukum yang bersifat khusus mengesampingkan hukum yang bersifat umum.

Setiap orang nantinya akan menjadi konsumen bagi suatu barang dan jasa tertentu. Hal tersebut akan menimbulkan hubungan hukum baik bagi konsumen

¹⁰⁷ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, Op.cit.,

sendiri dengan pelaku usaha yang mana hubungan tersebut akan menimbulkan juga akibat hukum kepada pihak yang bersangkutan. Pada saat menjalankan hubungan itu, sering terjadi adanya masalah antar konsumen dan pelaku usaha. Maka dari itu dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Tujuan dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini meningkatkan kesadaran bagi konsumen yang mana secara tidak langsung hukum ini akan mendorong juga pelaku usaha untuk melakukan usahanya dengan penuh tanggung jawab.¹⁰⁸

Di Kotamobagu Sulawesi Utara sendiri, pemerintah bahkan konsumen dan pelaku usaha berlandaskan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang berlaku baik pada konsumen maupun pada pelaku usaha. Implementasi bagi perlindungan konsumen sendiri pada Kotamobagu, Sulawesi Utara dilaksanakan oleh pihak berkewajiban yakni Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara. Menurut Aman Sinaga S.H., Konsultan Hukum Perlindungan Konsumen pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan menyatakan bahwa tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen yakni salah satunya membantu konsumen saat memperjuangkan hal seharusnya konsumen dapatkan termasuk menerima pengaduan serta keluhan konsumen itu. Dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwasannya terdapat Badan

¹⁰⁸ Dr. Niru Anita Sinaga, S.H., M.H., Nunuk Sulisrudatin, S.H., SIP, MSI., *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol. 5 No. 2 Maret 2015, hlm, 82.

Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang mana badan ini terdiri dari beberapa anggota yakni:¹⁰⁹

1. Pemerintah
2. Pelaku Usaha
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
4. Akademis
5. Tenaga Ahli

Dijelaskan juga pada UUPK bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional ini mempunyai fungsi agar memberikan saran serta pertimbangan kepada pemerintah upaya meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia. Di Sulawesi Utara sendiri, Lembaga Perlindungan Konsumen ini berada dalam Dinas Perdagangan. Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara ini dibentuk agar menjalankan kegiatannya untuk menangani perlindungan konsumen yang mana telah dijelaskan pada Pasal 1 UUPK bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen ini telah terdaftar dan sudah diakui oleh pemerintah dalam menjalankan kewajibannya. Tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen ini telah diuraikan dalam Pasal 44 angka (3) UUPK yang bertugas untuk:¹¹⁰

1. Menyebarkan informasi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran atas hak serta kewajiban bahkan ketelitian bagi konsumen ketika menggunakan barang dan jasa.

¹⁰⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 36.

¹¹⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 44.

2. Mengedukasi serta menasehati konsumen ketika mereka memerlukan hal tersebut.
3. Bekerja sama dengan instansi yang berkaitan bertujuan untuk mewujudkan perlindungan konsumen.
4. Membantu konsumen saat memperjuangkan haknya sendiri termasuk keluhannya serta aduannya.
5. Melaksanakan pengawasan bersama pemerintah serta masyarakat terhadap pelaksanaan tentang perlindungan kepada konsumen.

Dalam hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara mengatakan bahwa ketika konsumen ingin mendapatkan perlindungan konsumennya maka Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara yang nantinya akan melakukan implementasi terhadap konsumen tersebut.¹¹¹ Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara sebelum melakukan hal tersebut dengan mengundang serta mempertemukan konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan sebelum nantinya konsumen mengajukan gugatan perlingkungannya di pengadilan. Implementasi kepada konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara ini bertujuan agar pelaku usaha juga tidak menerima gugatan dari pengadilan yang dilakukan oleh konsumen. Karena dalam hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara menjelaskan bahwa fungsi dari Lembaga Perlindungan

¹¹¹ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:12 WITA.

Konsumen mencari jalan keluar yang mana tidak selalu dalam persidangan yang bertujuan tidak mempersulit berbagai pihak yang bersangkutan.¹¹² Konsumen pada kasus yang diteliti di sini akan mendapatkan haknya dengan cara Lembaga Perlindungan Konsumen mempertemukan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.

Pada hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara menjelaskan bahwasannya untuk mendapatkan perlindungan konsumen Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara memenuhi hal itu dengan membuat pertemuan antara konsumen dan pelaku usaha dan melakukan sidak kepada pelaku usaha yang mana dia harus memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya kepada konsumen.¹¹³ Hal tersebut nantinya akan membuat konsumen mendapatkan perlindungannya sebagai konsumen. Seperti yang sudah diuraikan pada Pasal 44 UUPK yang mana Lembaga Perlindungan Konsumen membantu konsumen mendapatkan haknya serta menerima keluhannya. Menurut Pasal 1 UUPK menguraikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang nantinya akan menjamin adanya kepastian hukum untuk menyerahkan perlindungan bagi konsumen. Perlindungan ini diberlakukan ketika barang dan jasa yang digunakan konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama sehingga terjadi kerugian pada konsumen karena menggunakan barang dan jasa yang

¹¹² Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:08 WITA.

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 08:47 WITA.

tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Dalam hasil wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen menguraikan bahwa pada kasus ini dia sebagai konsumen merasa dirugikan akibat dari perbuatan pelaku usaha yang mana telah dijelaskan pada latar belakang bahwasannya konsumen merasa dirugikan atas perjanjian yang dia lakukan dengan pelaku usaha.¹¹⁴ Maka dari itu pada hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara telah memenuhi tugasnya sebagai lembaga yang mana menerima keluhan dari konsumen tersebut.¹¹⁵

B. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Pakaian Bekas di Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara

Pada setiap hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sudah pasti terjadi adanya perbedaan pendapat bahkan adanya ketidakcocokan antara konsumen dan pelaku usaha tersebut. Kejadian seperti ini sudah hal yang tidak lumrah lagi di dalam masyarakat, maka dari itu perlu adanya peraturan yang mengatur tentang konsumen dan pelaku usaha agar tidak terjadinya hal tersebut karena pada dasarnya sifat manusia merupakan sifat yang egois maksudnya sifat pada manusia tadi yang mana salah satu pihak ingin sekali mendapatkan keuntungan bagi dirinya sendiri daripada yang lainnya. Pemerintah telah membuat peraturan tersebut yang mana terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 yang mana telah mengatur bagaimana cara

¹¹⁴ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 17:32 WITA.

¹¹⁵ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:25 WITA.

menyelesaikan apabila terjadi sengketa pada konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK tersebut terdapat adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mana selanjutnya badan tersebut merupakan amanat UUPK di mana badan itu diharapkan merupakan sebagai sarana oleh konsumen yang tujuannya melindungi hak dan kewajiban konsumen serta adanya kepastian hukum bagi konsumen sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bukan berarti mematikan sebuah pelaku usaha namun agar pelaku usaha berkompetisi saat menghadapi era pasar, pelaku usaha juga dituntut dapat bersaing yang mencakupi hal memproduksi barang serta jasa yang tentunya berkualitas.¹¹⁶

Seperti yang sudah dibahas di atas, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan badan yang tugasnya menyelesaikan serta menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang mana adapun yang menjadi tugas serta wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diuraikan sebagai berikut :¹¹⁷

1. Melaksanakan penyelesaian serta penanganan dari sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi
2. Menyampaikan konsultasi tentang perlindungan konsumen

¹¹⁶ Agustinus Samosir, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Hukum Legal Standing, Vol. 2 No. 2 September 2018, hlm. 135.

¹¹⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 52 jo. SK. Menperindag 2021 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

3. Menerima pengaduan baik itu tertulis maupun yang tidak tertulis atau biasa disebut secara lisan oleh konsumen tentang terjadinya pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha terhadap perlindungan sebagai konsumen
4. Melakukan pemeriksaan terhadap sengketa perlindungan konsumen
5. Mengundang pelaku usaha yang dituduh telah melanggar peraturan terhadap perlindungan konsumen
6. Menghadirkan saksi atau setiap orang yang dianggap memahami serta mengetahui yang dilanggar terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen
7. Mendapatkan serta meneliti alat bukti guna pemeriksaan
8. Menetapkan serta memutuskan apakah ada atau tidak adanya kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut
9. Memberi tahu putusan bagi pelaku usaha yang melanggar serta membuat kerugian pada konsumen tersebut serta melanggar tentang perlindungan konsumen
10. Menjatuhkan sebuah sangsi administratif untuk pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau sering disebut dengan BPSK merupakan lembaga peradilan bagi konsumen yang berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan seluruh kota di Indonesia sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang mana bertugas menyelesaikan sengketa yang terjadi pada konsumen di luar pengadilan umum. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diadakan sebagai lembaga yang nantinya akan melindungi kepentingan konsumen dalam bentuk sengketa di luar pengadilan.¹¹⁸ Di Sulawesi Utara sendiri, ketika konsumen ingin mendapatkan perlindungannya maka LPSK yang akan memenuhi hak nya sebagai konsumen dan juga LPSK di Sulawesi Utara yang menjadi pihak yang menyelesaikan sengketa ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, karena pada wawancara dengan Arnold selaku anggota LPSK menyatakan bahwa saat mendirikan BPSK tersebut kita harus memperhatikan berbagai hal, salah satunya pembiayaan dari APBD. Pembiayaan APBD dirasa tidak cukup, jadi ketika ada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha LPSK Sulawesi Utara yang akan menanganinya.¹¹⁹ Maka ketika konsumen mendapatkan kerugian dari barang dan jasa yang digunakannya maka dia berhak juga mendapatkan haknya sebagai konsumen, seperti yang tertuang dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menguraikan bahwa :¹²⁰

1. Setiap konsumen yang merasa dirugikan bisa menggugat pelaku usaha tersebut melalui lembaga yang tugasnya menyelesaikan sengketa

¹¹⁸ Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Vol. 5 No. 10 November 2015, hlm. 775.

¹¹⁹ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:34 WITA.

¹²⁰ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 45.

antara konsumen dan pelaku usaha maupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum

2. Penyelesaian sengketa pada konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarnya nanti pilihan antara pihak konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa
3. Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan itu tidak menghilangkan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang
4. Apabila sudah dipilih cara penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan maka gugatan melalui dalam pengadilan hanya dapat ditempuh apabila cara tersebut dinyatakan tidak berhasil bagi salah satu pihak baik itu konsumen maupun pelaku usaha yang bersengketa.

Namun bukan hanya konsumen yang dapat mengajukan gugatannya atas pelanggaran pelaku usaha tetapi ada juga beberapa pihak yang dapat mengajukan hal tersebut yang mana telah diuraikan pada Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan:¹²¹

1. Seorang konsumen yang merasa dirugikan maupun ahli waris yang bersangkutan
2. Sekelompok para konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama

¹²¹ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 46.

3. Lembaga Perlindungan Konsumen yang memenuhi syarat yakni dia berbentuk badan hukum maupun yayasan yang mana dalam anggaran dasarnya menyebutkan secara tegas di mana tujuan dibentuknya organisasi ini yakni untuk kepentingan dari perlindungan konsumen serta telah melaksanakan kegiatannya setara dengan dasar anggarannya
4. Pemerintah serta instansi terkait jika barang dan jasa yang dikonsumsi dan digunakan tersebut mengakibatkan kerugian materi yang korbannya tidak sedikit

Dapat digarisbawahi Lembaga Perlindungan Konsumen ini perannya sangat penting juga dalam mewujudkan perlindungan konsumen, dia selain menyuarakan kepentingan dari konsumen sendiri dia juga mempunyai hak gugat (*legal standing*) dalam konteks kepentingan konsumen. Selain melalui pengadilan, alternatif penyelesaian sengketa bagi konsumen yang telah diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi) yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini biasanya terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

Ada dua pola penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha yakni penyelesaian sengketa secara litigasi atau di pengadilan dan ada juga penyelesaian sengketa secara non litigasi atau biasa disebut penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa menggunakan lembaga di pengadilan atau litigasi sering dianggap tidak efisien

dengan waktu, biaya, serta tenaga sehingga banyak penyelesaian melalui luar pengadilan atau non litigasi yang dipilih oleh para konsumen. Jika pada saat menggunakan penyelesaian yang sifatnya non litigasi tidak berjalan dengan baik atau tidak adanya kesepakatan yang menguntungkan bagi para pihak yang terlibat.¹²² Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini bertugas dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang memiliki berbagai cara penyelesaiannya antara lain mediasi, arbitrase bahkan konsiliasi, secara jelasnya sebagai berikut:¹²³

1. Menggunakan cara mediasi yakni pada saat penyelesaian sengketa konsumen non litigasi atau di luar pengadilan yang mana cara ini pada awalnya sama dengan konsiliasi tetapi yang membedakan dari mediasi dan konsiliasi ini dimaksud bahwa majelis berperan aktif dengan cara memberikan petunjuk, saran, serta nasihat upaya penyelesaian sengketa akan tetapi hasil keputusan dari sengketa itu diserahkan kepada pihak yang bersangkutan.
2. Cara arbitrase yakni penyelesaian sengketa bagi konsumen di luar pengadilan dengan menggunakan ini, pelaksanaannya berbanding balik dengan mediasi maupun konsilias. Majelis berperan untuk mendamaikan pihak yang bersangkutan. Jika tidak mencapai kesepakatan akhir maka akan meyakinkan di mana memberikan

¹²² Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, op. cit., hlm. 777.

¹²³ Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, op. cit.

penjelasan kepada pihak yang bersangkutan mengenai peraturan pada perundang-undangan.

3. Cara konsiliasi merupakan cara penyelesaian sengketa non litigasi atau di luar pengadilan di mana bahwa majelis akan berupaya agar membuat damai antara pihak yang bersangkutan, di mana majelis hanya bersifat sebagai konsiliator atau pihak ketiga yang mana hasil akhir penyelesaian sengketa tetap berada ditangan pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini sering juga disebut sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan suatu pranata sebuah penyelesaian sengketa yang ditempuh di luar pengadilan (non litigasi) yang mana metodenya berdasarkan dari sebuah kesepakatan pihak yang bersengketa dengan menepikan penyelesaian sengketa yang ditempuh di dalam pengadilan (litigasi) baik itu menempuh dengan menggunakan metode konsultasi, mediasi, negosiasi maupun penilaian ahli. ADR ini bentuk dari mendapatkan keuntungan bagi para pihak yang bersangkutan agar tidak merugikan salah satu pihak saja. ADR ini merupakan penyelesaian sengketa yang berfokus pada bidang perdata, penyelesaian dalam bentuk ini akan mencapai tujuannya jika didasari dengan sifat itikad baik antara pihak yang bersengketa dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa menggunakan metode litigasi.¹²⁴ ADR ini bertujuan untuk pemberdayaan individu dengan cara kemampuan individu pada rangka

¹²⁴ Afrik Yunari, *Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Penyelesaian Sengketa Non Litigasi*, Jurnal Inovatif, Vol. 2 No.1 Februari 2016, hlm. 136.

penyelesaian sengketa serta menjauhkan pihak yang bersangkutan dari profesionalisasi hukum serta membuat masyarakat dengan kebijakan serta hati nurani. ADR ini mempromosikan beberapa metode proses penyelesaian yang fleksibel dengan menerapkan beberapa bentuk mekanisme yang dibuat serta disesuaikan dengan kebutuhan dengan sengketa diusahakan mencapai sebuah penyelesaian final. Penyelesaian ini ditempuh melalui susunan bersama oleh para pihak yang bersengketa dengan kesepakatan agar dapat dimanfaatkan berbagai pihak di dalamnya, para pihak nantinya akan memberikan kepercayaan yang besar kepada pihak independen yang dapat memahami secara teliti sengketa yang dihadapi. Jadi pada singkatnya, tujuan ADR ini melakukan pemberdayaan kepada individu untuk bekerja sama menyelesaikan sebuah sengketa para pihak yang bersangkutan dengan kesepakatan *win-win solution*.¹²⁵

Dalam hasil wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen menjelaskan bahwa konsumen di sini mengalami kerugian atas pakaian yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.¹²⁶ Konsumen pada dasarnya membeli pakaian tersebut kepada pelaku usaha, setelah dia memilih dan menentukan keputusannya dia akhirnya menanyakan kualitas dan keamanan baju tersebut kepada pelaku usaha, karena seperti yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf (b) dan (c) menjelaskan bahwa konsumen itu memiliki hak yang menentukan serta

¹²⁵ Masdari Tasmin, *Urgensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Di Negara Indonesia*, Jurnal Wasaka Hukum, Vol. 7 No. 2 Agustus 2019, hlm, 357.

¹²⁶ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 17:55 WITA.

mengelola saat memilih barang dan jasa dan mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai serta kondisi jaminan yang telah dijanjikan serta memiliki hak juga agar mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi jaminan barang dan jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha. Setelah dia menanyakan mengenai kondisi pakaian tersebut, pelaku usaha memberikan jaminan yang dijanjikan kepada konsumen tersebut yang mana pelaku usaha menyampaikan pakaian tersebut dengan kondisi serta kualitas yang bagus. Dalam wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen, pelaku usaha telah memberikan jaminan kepada konsumen yang telah dijanjikan atas pakaian yang akan digunakannya.¹²⁷

Konsumen di sini akhirnya membayar pakaian tersebut yang diproduksi oleh pelaku usaha, dia merasa dengan penjelasan pelaku usaha atas pakaian tersebut sudah cukup dengan keinginannya, apalagi pelaku usaha telah memberikan jaminan kepada konsumen atas pakaian yang akan digunakannya. Beberapa hari setelah dia membeli pakaian tersebut, dia menggunakannya sehari-hari dan setelah ia menggunakan pakaian tersebut dia mencuci pakaian itu. Pada wawancara dengan Amanda Oga konsumen awalnya tidak ragu lagi dengan pakaian yang dibelinya kepada pelaku usaha tadi, sampai pada suatu waktu saat dia mau mengeringkan baju tersebut ternyata baju tersebut sobek dibagian belakang, sobekan itu tidak kecil melainkan agak besar. Konsumen di sini padahal memberikan nilai tukar pakaian tersebut dengan nominal yang

¹²⁷ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:05 WITA.

tidak sedikit, karena pakaian tersebut termasuk jarang. Sebelum konsumen membeli pakaian tersebut, ternyata adapun konsumen yang juga pernah mendapatkan masalah yang sama seperti konsumen yang mana konsumen itu juga membeli pakaian kepada pelaku usaha yang sama yang mana dia juga mendapatkan pakaian yang kualitas seperti yang dialami konsumen. Konsumen yang sama juga tidak mendapatkan ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹²⁸ Karena konsumen merasa sudah ada pihak yang merasa dirugikan juga atas tindakan pelaku usaha ini yang mengalami kerugian yang dianggap enteng oleh pelaku usaha padahal sudah jelas tercantum pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi serta pergantian dari barang dan jasa yang digunakan oleh konsumen yang mana itu tidak sesuai dengan yang diperjanjian sebelumnya. Mengenai masalah tersebut, akhirnya konsumen memberikan keluhannya kepada pihak yang berwajib, pada wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen melakukan keluhannya kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara, dia menyampaikan kepada lembaga tersebut mengenai kerugian serta haknya yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara di sini menerima keluhannya dan pendapat dari konsumen tadi mengenai masalah yang dialaminya ternyata bukan sekali saja.¹²⁹

¹²⁸ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:13 WITA.

¹²⁹ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:13 WITA.

Karena pada kasus ini pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dan konsumen merasa dirugikan atas tindakan pelaku usaha tersebut, maka akan munculnya sengketa antara dua pihak tersebut. Dalam wawancara, saat Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara mempertemukan dan mengundang konsumen dan pelaku usaha akhirnya mereka berbincang mengenai masalah yang dialami oleh konsumen atas kerugian pelaku usaha. Setelah membicarakan hal tersebut, dalam wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha menjelaskan bahwa ia telah menyampaikan kepada konsumen bahwa dia ingin menyelesaikan permasalahan ini di luar pengadilan (non litigasi) dan mendengar hal tersebut konsumen juga setuju dengan keinginan pelaku usaha asal pelaku usaha tersebut melakukan kewajibannya seperti yang ada di dalam peraturan perundang-undangan.¹³⁰ Konsumen dan pelaku usaha di sini melakukan mediasi yang nantinya Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara menjadi mediator atas sengketa ini. Lahirnya mediasi ini merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan. Berbeda dengan penyelesaian sengketa dengan cara litigasi, mediasi ini sebagai wujud penyelesaian sengketa yang memiliki kekuatan sehingga mediasi ini dijadikan sebagai salah satu pilihan yang bisa dimanfaatkan baik itu bagi konsumen maupun pelaku usaha yang diantaranya sebagai berikut:¹³¹

¹³⁰ Hasil Wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha pada 18 Mei 2024 Pukul 15:30 WITA.

¹³¹ Daniel Jusari, *Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Padang*, Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning, Vol. 1 No. 8 November 2019, hlm. 84.

1. Mediasi atau penyelesaian sengketa dengan menggunakan cara di luar pengadilan (non litigasi) ini tidak mencakup hal-hal yang berbentuk formalisme.
2. Pada dasarnya mediasi ini dilaksanakan dengan cara yang dirahasiakan serta tertutup yang mana penyelesaian sengketannya menjadi keuntungan juga bagi para pihak yang bersengketa, terutama bagi pelaku usaha yang tidak ingin permasalahan yang dilakukannya kepada konsumen diketahui para konsumen lainnya.
3. Pada saat melaksanakan mediasi, para pihak yang bersengketa bebas dalam mencari ujung masalah penyelesaiannya tanpa adanya terkurung dengan bahasa maupun istilah dari hukum, jadi konsumen dan pelaku usaha di sini seperti membicarakan permasalahan tersebut tidak formal.
4. Konsumen dan pelaku usaha menggunakan proses mediasi bisa membahas berbagai macam aspek maupun sisi dari perselisihan yang dilakukan kedua pihak tadi yang mana tidak hanya aspek hukumnya melainkan aspek yang menjadi munculnya permasalahan.
5. Penyelesaian sengketa secara mediasi ini juga dapat mewujudkan penyelesaian *win-win solution* untuk pihak yang bersengketa, jadi keduanya tidak merasa dirugikan atau sering kita dengar bukan hanya satu pihak yang mendapatkan kerugian tetapi kedua pihak.
6. Mediasi ini merupakan cara penyelesaian sengketa yang tidak memakan waktu dan tidak memakan biaya yang banyak jika

disandingkan dengan proses penyelesaian litigasi atau di dalam pengadilan.

Dalam hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota LPSK Sulawesi Utara menjelaskan bahwa dia mempertemukan konsumen dan pelaku usaha sedangkan LPSK menjadi mediator atau pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa ini. LPSK Sulawesi Utara berperan sebagai mediator yang mana mengarahkan komunikasi antara para pihak yang bersengketa serta membantu pihak yang bersengketa untuk memahami masalah pokok munculnya sengketa ini serta LPSK Sulawesi Utara di sini mengajukan gagasannya serta usulannya tentang proses penyelesaian sengketa sehingga akan mendorong pihak yang bersengketa ke kedudukan penyelesaian.¹³²

Dalam hasil wawancara, konsumen dan pelaku usaha membicarakan kerugian yang dialami oleh konsumen serta kewajiban pelaku usaha yang tidak dia penuhi sebagai pelaku usaha. Pada wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha mengakui kesalahannya yang mana dia tidak memenuhi hak konsumen serta tidak mengikuti kewajibannya seperti yang tercantum pada peraturan perundang-undangan. Konsumen pada mediasi ini juga awalnya tidak senang dengan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha sebelumnya karena saat dia ingin menyampaikan keluhannya pelaku usaha disini tidak mendengarkan keluhannya.¹³³ Hasil wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen menjelaskan pada mediasi ini dia meminta haknya sebagaimana

¹³² Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:48 WITA.

¹³³ Hasil Wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha pada 18 Mei 2024 Pukul 14:38 WITA.

yang dimaksud pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa hak konsumen itu mengenai hak atas kenyamanan serta keamanan pada saat mengonsumsi barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha serta adanya hak untuk diperlakukan serta dilayani dengan jujur dan benar yang mana tidak diskriminatif atau tidak merasa konsumen dianggap sepele oleh pelaku usaha. Konsumen juga meminta haknya untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha mengenai barang dan jasa yang digunakannya tidak sesuai dengan jaminan yang telah diperjanjikan saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha, karena di sini konsumen telah memenuhi kewajibannya seperti yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana konsumen telah mengikuti petunjuk serta informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha serta membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai dan barang yang telah disepakati.¹³⁴ Pada hasil wawancara dengan Bayu Pratama selaku pelaku usaha bersedia memenuhi hak konsumen tersebut dan menjalani kewajibannya sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab, yang mana telah diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa kewajiban dari pelaku usaha yakni beritikad baik pada saat melakukan kegiatan usahanya.¹³⁵ Karena pada permasalahan ini dia tidak beritikad baik kepada konsumen mengenai barang dan jasa yang diproduksinya serta tidak ada itikad baik untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami

¹³⁴ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:25 WITA.

¹³⁵ Hasil Wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha pada 18 Mei 2024 Pukul 14:48 WITA.

oleh konsumen, dia juga berkewajiban untuk melayani serta memperlakukan konsumen secara jujur dan benar serta tidak adanya diskriminatif serta pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen mengenai kerugian yang dialaminya dari pemakaian barang dan jasa yang mana tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan dalam jaminannya. Mediator merupakan pihak yang netral yang akan membantu para pihak yang bersengketa untuk melakukan proses perundingan bertujuan mencari berbagai cara dalam penyelesaian sengketa tanpa memaksa kepada konsumen dan pelaku usaha untuk penyelesaian. Jika komunikasi para pihak yang bersengketa telah dipertemukan oleh mediator maka selanjutnya para pihak dipertemukan agar mencari *win-win solution* mengenai penyelesaian sengketa pihak yang bersengketa tadi.

Pada wawancara dengan Arnold selaku Anggota LPSK Sulawesi Utara para pihak telah sepakat dengan keputusan yang dibuat oleh mereka yang mana dalam artian mediasi para pihak bersengketa ini berhasil, mediator di sini merupakan majelis LPSK membuat putusan hasil dari mediasi para pihak tersebut. Pada wawancara tersebut, Penyelesaian di dalam pengadilan itu dicegah supaya tidak merumitkan konsumen dan pelaku usaha nantinya. Konsumen dan pelaku usaha pada masalah ini telah sepakat untuk tidak melanjutkan permasalahannya akan tetapi memenuhi hak dan kewajiban masing-masing yang mana tidak merugikan bagi salah satu pihak lagi.¹³⁶

¹³⁶ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 10:07 WITA.

Karena gugatan yang dilakukan melalui litigasi dapat ditempuh ketika para pihak yang bersengketa tidak berhasil melalui non litigasi dalam menyelesaikan sengketanya . Pada wawancara, konsumen dan pelaku usaha akhirnya setuju untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing dan tidak melanjutkan masalah ini pada jalur litigasi atau di dalam pengadilan, karena keputusan mereka berdua berhasil maka gugatan di dalam pengadilan tidak akan berlaku karena kedua pihak menyatakan keputusan yang sama. Akan tetapi seperti yang terdapat dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan non litigasi atau di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang, maka pelaku usaha di sini siap bertanggung jawab sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengenai kewajibannya dan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha.