

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perjanjian kredit dimungkinkan terjadinya *wanprestasi* oleh para pihak dan adanya *wanprestasi* ini merupakan resiko dalam perjanjian kredit. *Wanprestasi* terjadi apabila ada dua pihak atau lebih membuat sebuah perjanjian, tetapi salah satu pihak ada yang telah melaksanakan kewajiban hukumnya sedangkan pihak lain belum atau tidak melaksanakan kewajiban hukum yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan.

Bank dalam menghadapi masalah dengan adanya debitur *wanprestasi*, melakukan upaya-upaya untuk menyelesaikan kredit bermasalah tersebut. Untuk menghindarkan waktu yang berlarut-larut dalam menyelesaikan kredit bermasalah karena debitur *wanprestasi*, maka undang-undang memberikan pengecualian mengenai cara penyelesaiannya tidak harus dengan mengajukan gugatan perdata kepada debitur melalui Pengadilan Negeri tetapi kreditur dapat melakukan eksekusi atau penjualan jaminan utang melalui pelelangan umum.¹

Pengadilan Negeri sebagai salah satu kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan umum mempunyai tugas dan kewenangan sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum (selanjutnya disebut UU Peradilan Umum) yang dalam Pasal 50 menyatakan Pengadilan Negeri bertugas dan

¹Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, h. 39.

berwewenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama.

Pasal 52 Ayat (1) dan Ayat (2) UU Peradilan Umum juga disebutkan bahwa pengadilan dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum kepada instansi pemerintah di daerahnya, apabila diminta, dan selain bertugas dan kewenangan tersebut dalam Pasal 50 dan 51 UU Peradilan Umum, pengadilan juga dapat diserahi tugas dan kewenangan lain atau berdasarkan undang-undang.

Pengadilan Negeri merupakan fasilitas yang disediakan oleh negara guna mendapatkan ketetapan hukum misalnya untuk jenis perkara-perkara perdata tertentu. Adapun yang dimaksud dengan perkara-perkara perdata yang dapat diselesaikan di pengadilan negeri antara lain terdiri dari perkara perceraian, *wanprestasi*, pembagian harta, perjanjian, waris, perbuatan melawan hukum, dan tanah.

Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih".

Perikatan adalah suatu hubungan hukum yang diatur dan diakui oleh hukum. Hubungan hukum perikatan perlu dibedakan dengan hubungan-hubungan yang terjadi dalam pergaulan hidup berdasarkan kesopanan, kepatutan dan kesusilaan karena pengingkaran terhadap hubungan-hubungan semacam itu, tidak akan menimbulkan akibat hukum. Jadi hubungan yang berada di luar lingkungan hukum bukan merupakan perikatan.²

² R. Setiawan, ***Pokok-Pokok Hukum Perikatan***, Binacipta, Bandung, 2017, h.3

Perikatan melahirkan hak dan kewajiban dalam lapangan hukum harta kekayaan bagi pihak-pihak yang membuat perjanjian. Seseorang dengan membuat perjanjian, maka pihak yang mengadakan perjanjian secara sukarela mengikatkan diri untuk menyerahkan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu guna kepentingan dan keuntungan dari pihak terhadap siapa ia telah berjanji atau mengikatkan diri.

Perjanjian harus terdapat interaksi aktif yang bersifat timbal balik di kedua belah pihak untuk melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing seperti dalam melakukan perjanjian pembangunan perumahan. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban yang telah disepakati, maka terjadi pelanggaran perjanjian yang disebut dengan ingkar janji atau *wanprestasi*.³

Wanprestasi dapat terjadi secara sengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja melakukan *wanprestasi* dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga karena terpaksa tidak melakukan prestasi tersebut. *Wanprestasi* yang terjadi karena akibat salah satu pihak di dalam perjanjian melakukan prestasi yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sangat sering terjadi di dalam perjanjian.

Salah satu kasus terkait pembatalan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen No. 62/BPSK-PDG/PTS/A/IX/2012 dalam perkara No. 60/P3K/VII/2012 tanggal 19 September 2012, dalam perkara Konsumen No. 62/P3K/VII/2012 yang dibatalkan oleh Pengadilan Negeri Klas IA

³ Kartini Muljadi Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, h.1.

Padang dalam putusan Nomor 128/Pdt.G/BPSK/2012/PN.Pdg. Pengajuan keberatan oleh pemohon karena putusan BPSK telah merugikan pemohon yang dalam keberatannya pemohon menyebutkan bahwa BPSK sesuai undang-undang bukanlah merupakan lembaga peradilan dan tidak dapat melampaui kewenangan dari peradilan umum, misalnya dengan melakukan pemeriksaan dan memutus suatu sengketa yang sebenarnya masuk ke dalam ranah keperdataan.

Sengketa yang diajukan oleh debitur ke pengadilan karena krediturnya *wanprestasi* adalah sengketa yang terjadi antara PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk., KCP KIIC Karawang sebagai pemohon kasasi dahulu pemohon keberatan dengan Noviana, (konsumen/debitur). PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk., KCP KIIC Karawang menolak putusan BPSK karena BPSK tidak berwenang menyelesaikan sengketa atau perkara dalam ruang lingkup hukum perdata khususnya terhadap sengketa yang timbul dari perjanjian atau kontrak. Akibatnya, seluruh putusan BPSK yang diajukan kasasi tersebut, dibatalkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia, sehingga putusan BPSK Karawang sudah sepatutnya dibatalkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memilih judul skripsi tentang **"Tinjauan Yuridis Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat *Wanprestasi* Dalam Perjanjian Kredit (Studi Putusan Nomor 587 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)".**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana tinjauan yuridis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
2. Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan *wanprestasi* dalam perjanjian kredit ?
3. Bagaimana pertimbangan hukum hakim dalam putusan Nomor 587 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tinjauan yuridis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
2. Untuk mengetahui kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan *wanprestasi* dalam perjanjian kredit.
3. Untuk mengetahui pertimbangan hukum hakim dalam putusan Nomor 587 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis untuk menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan sumbangan pemikiran

dalam rangka pengembangan ilmu hukum khususnya pembatalan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen akibat *wanprestasi* dalam perjanjian kredit.

2. Secara praktis memberikan informasi kepada masyarakat tentang pembatalan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen akibat *wanprestasi* dalam perjanjian kredit.

E. Definisi Operasional.

Definisi operasional dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional adalah:

1. Tinjauan yuridis adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengkaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan. Yuridis adalah hal yang diakui oleh hukum, didasarkan oleh hukum dan hal yang membentuk keteraturan serta memiliki efek terhadap pelanggarannya. Tinjauan yuridis merupakan usaha untuk menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasil analisis dapat dipelajari dan diterjemahkan dan memiliki arti.⁴
2. Pembatalan putusan adalah sebagai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan untuk meminta

⁴ Sudarsono, *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2015, h. 410

Pengadilan Negeri agar suatu putusan dibatalkan, baik terhadap sebagian atau seluruh isi putusan.⁵

3. Putusan adalah pencerminan nilai-nilai keadilan, kebenaran hakiki, hak asasi manusia; penguasaan hukum atau fakta secara mapan, mempuni dan faktual, serta cerminan etika, mentalitas, dan moralitas dari hakim yang bersangkutan.⁶
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.⁷
5. *Wanprestasi* adalah tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang.⁸
6. Perjanjian kredit adalah persetujuan dan/atau kesepakatan yang dibuat bersama antara kreditur dan debitur atas sejumlah kredit dengan kondisi yang telah diperjanjikan, hal mana pihak debitur wajib untuk mengembalikan kredit yang telah diterima dalam jangka waktu tertentu disertai bunga dan biaya-biaya yang disepakati.⁹

⁵ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian sengketa Bisnis*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2016, h. 10.

⁶ Lilik Mulyadi, *Seraut Wajah Putusan Hakim dalam Hukum Acara Pidana Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2011, h.12

⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2015, h. 34.

⁸ R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung, 2012, h. 11

⁹ Salim HS. *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUHPerdata*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016, h.77-78.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dimaksud adalah BPSK.

BPSK adalah merupakan suatu badan/lembaga *independent*, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar.¹⁰

BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

¹⁰ Nasution. Az. *Hukum Perindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 2018, h.73.

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang tidak mau untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen.

Putusan BPSK yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK tersebut bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu untuk diajukan ke pengadilan. Proses penyelesaian sengketa di BPSK adalah sangat sederhana karena di BPSK hanya dikenal surat pengaduan konsumen dan jawaban pelaku usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mengajukan pembuktian. Keberadaan BPSK juga diharapkan akan mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa disetiap kota atau kabupaten

harus dibentuk BPSK. sebagai lembaga yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen dalam bentuk-bentuk yang bersifat sengketa di luar pengadilan dan dalam rangka memenuhi maksud Pasal 49 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dibentuk beberapa BPSK di beberapa kota besar di Indonesia.

Setiap penyelesaian suatu sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Proses upaya penyelesaian sengketa oleh para pihak dapat ditempuh dengan cara non litigasi terlebih dahulu, dengan berbagai cara seperti :

- a. Mufakat, dalam proses ini upaya penyelesaian sengketa belum menggunakan pihak ketiga, masih bersifat kekeluargaan dan cara-cara yang digunakanpun masih sangat *humanis* mengedepankan *win-win solution*;
- b. Konsultasi, suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya;
- c. Negosiasi, suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif;
- d. Mediasi, cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator;

- e. Konsiliasi, penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima;
- f. Penilaian Ahli, pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.¹¹

Di dalam mekanismenya proses Litigasi ini, semua pihak yang bersengketa akan saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan.

Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*, berbeda dengan proses non litigasi yang lebih mengedepankan *win-win solution*. Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa.¹²

Berbeda dengan upaya penyelesaian sengketa pada umumnya, di dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara tegas diatur dengan UU Perlindungan Konsumen yang membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

- a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri (*non litigasi*).
- b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase atau melalui lembaga peradilan (litigasi).¹³

Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

¹¹Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008, h. 22.

¹²Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013, h.33

¹³*Ibid*, h.34

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen secara damai oleh para pihak (*non litigasi*) sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Secara yuridis hal ini diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK (*litigasi*) dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, Pemerintah telah membentuk BPSK yang bertugas secara khusus melakukan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK sendiri, mekanisme yang diberikan sangat berbeda dengan penyelesaian sengketa pada lembaga peradilan umum yang terkesan sangat kaku. BPSK sebagai lembaga non yudisial lebih mengedepankan hasil penyelesaian sengketa berupa *win-win solution*, sehingga dalam mewujudkan hal tersebut pengadu/konsumen diberi kebebasan untuk memilih satu di antara 2 (dua) model penyelesaian sengketa yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan.¹⁴

¹⁴Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, YLKI, Jakarta, 2015, h.3

3. Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

BPSK lahir untuk menjunjung rasa keadilan bagi konsumen, juga dituntut harus mampu menjaga dan melindungi hak-hak konsumen guna mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, hal ini ditegaskan dalam tugas dan wewenang BPSK sendiri.

Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsoliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Pengawasan klausul baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini.
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha pelanggan.
- h. Menghadirkan saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf (g) apabila tidak mau memenuhi panggilan.

- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen.
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.

Selain mempunyai tugas dan wewenang BPSK tersebut, jika dilihat berdasarkan kedudukannya, yang telah diatur pada Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka ada dua hal penting yaitu :

- a. UU Perlindungan Konsumen dapat memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksekutif, yang tidak dapat harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah parallel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.¹⁵

Berdasarkan pada uraian kedua point di atas dapat dipahami bahwa UU Perlindungan Konsumen telah memberikan BPSK kedudukan yang sejajar dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, dengan

¹⁵Yusuf Shofie, *Op.Cit*, h. 40

demikian BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga lainnya.

BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa tentu memiliki *output* berupa putusan penyelesaian sengketa. Perlu juga diketahui, bahwa berkaitan dengan putusan BPSK ini, pada dasarnya dibedakan atas tiga jenis putusan, yaitu putusan BPSK dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Hal yang membedakan putusan tersebut adalah menyangkut substansi isi putusan, putusan BPSK dengan cara arbitrase isinya memuat tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan adalah semata-mata berdasarkan surat perjanjian perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.¹⁶

B. *Wanprestasi* dalam Perjanjian Kredit

1. Pengertian Perjanjian

Menurut R. Subekti, "Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu".¹⁷ Dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya. M. Yahya Harahap mengatakan bahwa "istilah kontrak sama pengertiannya dengan persetujuan".¹⁸

Menurut para sarjana, antara lain Abdul Kadir Muhammad bahwa rumusan perjanjian adalah KUHPerduta itu kurang memuaskan, karena mengandung beberapa kelemahannya yaitu.

- a. Hanya menyangkut sepihak saja
Hal ini diketahui dari perumusan "satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya". Kata kerja "mengikatkan" sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya perumusan itu "saling mengikatkan diri", jadi ada konsensus antara pihak-pihak.

¹⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2010, h. 28

¹⁷ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2014, h. 1

¹⁸ Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2012, h.23

- b. Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsesus
Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa (*zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung konsesus. Seharusnya dipakai kata “persetujuan”.
- c. Pengertian perjanjian terlalu luas
Pengertian perjanjian dalam Pasal tersebut diatas terlalu luas, karena mencakup juga pelangsungan perkawinan, janji kawin, yang diatur dalam lapangan hukum keluarga. Padahal yang dimaksud adalah hubungan antara debitur dan kreditur dalam lapangan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dikehendaki oleh buku ketiga KUHPerdara sebenarnya hanyalah perjanjian yang bersifat kebendaan bukan perjanjian yang bersifat personal.
- d. Tanpa menyebut tujuan
Dalam perumusan Pasal itu tidak di sebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri tidak jelas untuk apa.¹⁹

Berdasarkan alasan-alasan tersebut di atas, perlu dirumuskan kembali arti perjanjian. Sudikno mengatakan bahwa perjanjian adalah “hubungan antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan hukum”.²⁰ M. Yahya Harahap mengatakan perjanjian adalah “hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi”.²¹

R. Wirjono Prodjodikoro mengatakan perjanjian adalah “suatu perhubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu”.²²

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2012, h. 78

²⁰ Sudikno Mertokusumo, *Mengenai Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2018, h. 97

²¹ Harahap, M. Yahya, *Op.Cit.* h. 6

²² R. Wirjono Prodjodikoro, *Op.Cit.* h. 11.

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa perjanjian itu memiliki arti yang luas dan arti sempit. Arti sempit dari perjanjian hanya ditujukan kepada hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan saja sebagaimana dimaksud dalam Buku III KUHPerdara.

2. Jenis-Jenis Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1233 KUH. Perdata dapat diketahui bahwa perikatan dibagi menjadi dua golongan besar yaitu :

- a. Perikatan-perikatan yang bersumber pada persetujuan (perjanjian).
- b. Perikatan-perikatan yang bersumber pada Undang-Undang.

Menurut Pasal 1352 KUH.Perdata terhadap perikatan-perikatan yang bersumber pada undang-undang dibagi menjadi dua golongan yaitu :

- a. Perikatan-perikatan yang bersumber pada undang-undang, timbul dari undang-undang saja atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang.
- b. Perikatan-perikatan yang bersumber pada undang-undang berdasarkan perbuatan seseorang manusia.

Menurut Pasal 1353 KUH. Perdata perikatan tersebut di atas dapat dibagi lagi menjadi dua macam atau dua golongan yaitu sebagai berikut :

- a. Perikatan-perikatan yang bersumber pada undang-Undang berdasarkan perbuatan seseorang yang tidak melanggar hukum. Misalnya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1354 KUH. Perdata yaitu tentang mengurus kepentingan orang lain secara sukarela dan seperti yang diatur dalam Pasal 1359 KUH.Perdata tentang pembayaran yang tidak diwajibkan.

- b. Perikatan-perikatan yang bersumber pada Undang-Undang berdasarkan perbuatan seseorang yang melanggar hukum. Hal ini diatur di dalam Pasal 1365 KUH. Perdata.²³

3. Perjanjian Kredit

Pasal 1 Angka 11 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan) disebutkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Kredit atau pembiayaan dapat berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang. Kemudian adanya kesepakatan antara bank (kreditur) dengan nasabah penerima kredit (debitur) bahwa mereka telah sepakat sesuai dengan perjanjian yang telah dibuatnya.²⁴

Muchdarsyah Sinungan menyatakan kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi itu akan dikembalikan lagi pada suatu masa tertentu yang akan datang disertai dengan suatu kontra prestasi berupa bunga.²⁵

Kredit yang diberikan oleh bank didasarkan atas kepercayaan sehingga dengan demikian pemberian kredit merupakan pemberian kepercayaan kepada nasabah. Karena pemberian kredit oleh bank dimaksudkan sebagai salah satu usaha bank untuk mendapatkan keuntungan, maka bank hanya boleh meneruskan simpanan masyarakat kepada nasabahnya dalam bentuk kredit, jika ia betul-betul yakin bahwa debitur akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.²⁶

²³ J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2014, h.67

²⁴ Kasmir. *Op.Cit*, h. 96

²⁵ Muchdarsyah Sinungan, *Dasar-Dasar dan Teknik Manajemen Kredit*, Bina Aksara, Jakarta, 2009, h.3

²⁶ Muhammad Djumhana. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2014, h. 299

Penyediaan dana dapat juga berupa penyediaan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, seperti tercantum dalam Pasal 1 UU Perbankan. Penyaluran dana dalam bentuk kredit ini biasanya mendominasi sebagian besar pengalokasian dana bank.²⁷

Dalam pemberian kredit harus ada suatu persetujuan atau perjanjian antara bank sebagai kreditur dengan nasabah sebagai debitur yang dinamakan perjanjian kredit. Dalam memberikan kredit kepada masyarakat, Bank harus merasa yakin bahwa dana yang dipinjamkan kepada masyarakat itu akan dapat dikembalikan tepat pada waktunya beserta bunganya dan dengan syarat-syarat yang telah disepakati bersama antara bank dan nasabah yang telah dituangkan dalam perjanjian kredit.

Menurut Salim HS perjanjian kredit adalah:

Persetujuan dan/atau kesepakatan yang dibuat bersama antara kreditur dan debitur atas sejumlah kredit dengan kondisi yang telah diperjanjikan, hal mana pihak debitur wajib untuk mengembalikan kredit yang telah diterima dalam jangka waktu tertentu disertai bunga dan biaya-biaya yang disepakati.

Unsur-unsur yang terkandung dalam perjanjian kredit adalah:

- a. Adanya persetujuan dan/atau kesepakatan.
- b. Dbuat bersama antara kreditur dan debitur.
- c. Adanya kewajiban debitur.²⁸

4. Wanprestasi dan Akibat Hukumnya

Pasal 1338 KUHPerdota dinyatakan bahwa : “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”. Pasal 1338 KUHPerdota di atas dapat ditarik gambaran bahwa, pada prinsipnya suatu perjanjian tidak dapat dibatalkan oleh

²⁷ Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Yogyakarta, 2016, h. 114

²⁸ Salim HS. *Op.Cit*, h.77.

sepihak, karena dengan adanya pembatalan tersebut, tentunya akan menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya.

Pembatalan perjanjian hanya dapat dilakukan apabila diketahui adanya kekhilafan ataupun paksaan dari salah satu pihak ketika membuat perjanjian. Kekhilafan dan paksaan merupakan alasan yang dapat membatalkan perjanjian. Selain itu juga penipuan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak yang lainnya dalam membuat perjanjian, dapat dijadikan sebagai alasan untuk dapat dibatalkannya suatu perjanjian secara sepihak oleh salah satu pihak. Karena menurut Pasal 1320 KUHPerdara suatu perjanjian yang tidak didasarkan kepada syarat subjektif perjanjian, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Meminta pembatalan perjanjian yang tidak memenuhi syarat subjektifnya dapat dilakukan dengan cara :

- a. Melakukan penuntutan secara aktif di muka Hakim atau Pengadilan
- b. Dengan cara pembatalan yaitu menunggu pihak yang mengajukan pembatalan di muka Hakim. Sehingga dengan ada gugatan yang diajukan oleh pihak lawan karena ia tidak memenuhi prestasi perjanjian, maka ia dapat mengajukan pembelaan bahwa perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat subjektif yang memungkinkan untuk dibatalkannya perjanjian tersebut.²⁹

Penuntutan secara aktif sebagaimana yang disebutkan oleh undang-undang, maka Undang-Undang mengatur pembatasan waktu penuntutan yaitu 5 tahun di dalam perjanjian yang diadakan. Sebaliknya, jika terhadap pembatalan perjanjian sebagai pembelaan tidak ditetapkan batas waktunya. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Pasal 1454 KUHPerdara.

²⁹ *Ibid*, h.54

Penuntutan pembatalan akan diterima baik oleh hakim jika sudah ada penerimaan baik dari pihak yang dirugikan, karena seorang yang sudah menerima baik suatu kekurangan atau suatu perbuatan yang merugikan baginya, dapat dianggap telah melepaskan haknya untuk meminta pembatalan.

Pembatalan terhadap perjanjian yang dilakukan secara sepihak tanpa disertai alasan yang sah menurut hukum, maka pihak yang oleh pihak lain dibatalkannya perjanjiannya dapat menuntut kerugian kepada pihak yang membatalkan perjanjian tersebut secara sepihak, karena dengan adanya pembatalan yang dilakukan sepihak oleh salah satu pihak akan menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Syarat batal adalah suatu syarat yang apabila terjadi, akan menimbulkan akibat yaitu penghentian perjanjian dan membawa segala sesuatu kembali seperti keadaan semula, seolah-olah tidak pernah terjadi suatu perjanjian di antara kedua belah pihak. Dengan adanya pembatalan perjanjian akan menghapuskan segala kewajiban ataupun hak yang timbul dari perjanjian yang telah mereka buat sebelumnya.

Perjanjian yang dibatalkan secara sepihak oleh salah satu pihak tanpa disertai alasan yang sah, maka apabila perjanjian tersebut telah berlangsung lama, pihak yang telah dirugikan atas pembatalan tersebut dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak yang membatalkan perjanjian tersebut secara sepihak. Ganti rugi yang diajukan oleh pihak

yang dirugikan atas pembatalan sepihak tersebut adalah dapat berupa biaya, rugi, maupun bunga atas kerugian yang dideritanya.

Pembatalan yang dilakukan secara sepihak terhadap perjanjian yang mereka perbuat, sedangkan isi maupun ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian tersebut belum dilaksanakan sama sekali oleh kedua belah pihak, maka dengan adanya pembatalan perjanjian tersebut oleh salah satu pihak secara sepihak tidak menimbulkan akibat hukum apa-apa. Pembatalan perjanjian tersebut hanya membawa para pihak pada keadaan sebelumnya, dimana para pihak dianggap tidak pernah melakukan atau mengadakan perjanjian diantara mereka.

Perjanjian hanya dapat dibatalkan secara sepihak oleh salah satu pihak jika tidak memenuhi syarat sah subjektif dari suatu perjanjian. Pembatalan tersebut hanya dapat dilakukan dengan mengajukannya kepada pengadilan ataupun dengan pembelaan atau gugatan pihak yang akan membatalkan perjanjian.

Perjanjian yang dibatalkan secara sepihak tanpa alasan yang sah, dapat diajukan tuntutan kepada pihak yang membatalkannya selama perjanjian tersebut telah berlangsung, sebaliknya apabila pembatalan secara sepihak tersebut terjadi sebelum adanya pelaksanaan perjanjian maka pembatalan itu hanya membawa pada keadaan semula yaitu keadaan yang dianggap tidak pernah terjadi perjanjian.

Pernyataan keadaan *wanprestasi* ini tidaklah dapat terjadi dengan sendirinya, akan tetapi harus terlebih dahulu diperlukan adanya suatu pernyataan lalai atau *sommatie* yaitu suatu pesan dari pihak pertama

(kreditur) saat kapan selambatnya ia mengharapkan pemenuhan prestasi.³⁰

Berdasarkan dari pesan ini pula selanjutnya akan ditentukan dengan pasti saat mana seseorang berada dalam keadaan *wanprestasi* atau ingkar janji tersebut, sehingga pihak yang *wanprestasi* harus pula menanggung segala akibat yang telah merugikan pihak yang lainnya.

Akibat timbulnya kerugian dari salah satu pihak tersebut, maka undang-undang memberikan sesuatu hak baginya untuk menuntut diantara beberapa hal yaitu :

- a. Pemenuhan prestasi
- b. Pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi
- c. Ganti rugi
- d. Pembatalan perjanjian.
- e. Pembatalan disertai ganti rugi.

Perjanjian menentukan bahwa dalam hal terlambatnya salah satu pihak untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan ketentuan dan dalam jadwal waktu yang telah ditentukan adalah merupakan salah satu bentuk dari *wanprestasi*. Penentuan *wanprestasi* ini sendiri erat kaitannya dengan suatu pernyataan lalai yaitu suatu pesan dari salah satu pihak untuk memberitahukan pada saat kapan selambatnya ia mengharapkan pemenuhan prestasi.

³⁰ Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2018, h. 38

Keterlambatan melakukan kewajiban ini dapat juga terjadi dari bentuk *wanprestasi* lainnya, seperti halnya melaksanakan kewajiban yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Sementara bentuk *wanprestasi* ini juga harus dapat dibedakan terhadap lainnya pihak kedua untuk tidak melakukan kewajiban sama sekali, karena dalam hal demikian pihak kedua tidak dapat dianggap terlambat memenuhi pelaksanaan prestasi. Sementara sanksi dalam hal pihak kedua tidak melaksanakan kewajiban sama sekali yang selanjutnya dapat dikategorikan menolak untuk melaksanakan kewajiban, maka sebagai sanksinya pihak pertama berhak atas uang jaminan yang diberikan oleh salah satu pihak.

5. Jenis-Jenis *Wanprestasi*

Wanprestasi seorang debitur dapat berupa empat macam kategori yaitu :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjkannya, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
- c. Melakukan apa yang diperjanjikan akan tetapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh untuk dilakukan.³¹

Perjanjian dalam keadaan normal dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya tanpa gangguan ataupun halangan. Tetapi pada waktu yang tertentu, yang tidak dapat diduga oleh para pihak, muncul halangan, sehingga pelaksanaan perjanjian tidak dapat dilaksanakan dengan baik, faktor penyebab terjadinya *wanprestasi* oleh Abdulkadir Muhammad diklasifikasikan menjadi dua faktor yaitu :

³¹Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Azas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2014, h.71

- a. Faktor dari luar dan
- b. Faktor dari dalam diri para pihak.

Faktor dari luar adalah peristiwa yang tidak diharapkan terjadi dan tidak dapat diduga akan terjadi ketika perjanjian dibuat. Faktor dari dalam diri manusia/para pihak merupakan kesalahan yang timbul dari diri para pihak, baik kesalahan tersebut yang dilakukan dengan sengaja atau pun karena kelalaian pihak itu sendiri, dan para pihak itu sendiri, dan para pihak sebelumnya telah mengetahui akibat yang timbul dari perbuatannya tersebut.³²

Hal kelalaian atau *wanprestasi* pada pihak dalam perjanjian ini harus dinyatakan terlebih dahulu secara resmi yaitu dengan memperingatkan kepada pihak yang lalai, bahwa pihak kreditur menghendaki pemenuhan prestasi oleh pihak debitur. Menurut undang-undang peringatan tersebut harus dinyatakan tertulis, namun sekarang sudah dilazimkan bahwa peringatan itu pula dapat dilakukan secara lisan asalkan cukup tegas menyatakan desakan agar segera memenuhi prestasinya terhadap perjanjian yang mereka perbuat.

Peringatan tersebut dapat dinyatakan pernyataan lalai yang diberikan oleh pihak kreditur kepada pihak debitur. Menurut J. Satrio, memperinci pernyataan lalai tersebut dalam beberapa bentuk pernyataan lalai tersebut dalam beberapa bentuk pernyataan lalai yaitu :

- a. Berbentuk surat perintah atau akta lain yang sejenis.
- b. Berdasarkan kekuatan perjanjian itu sendiri. Apabila dalam surat perjanjian telah ditetapkan ketentuan : debitur dianggap bersalah jika satu kali saja dia melewati batas waktu yang diperjanjikan. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong debitur untuk tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban dan sekaligus juga menghindari proses dan prosedur atas adanya *wanprestasi* dalam jangka waktu yang panjang. Dengan adanya penegasan seperti ini dalam perjanjian, tanpa tegoran kelalaian dengan sendirinya pihak debitur sudah dapat dinyatakan lalai, bila ia tidak menempati waktu dan pelaksanaan prestasi sebagaimana mestinya.
- c. Jika teguran kelalaian sudah dilakukan barulah menyusul peringatan (*aanmaning*) dan biasa juga disebut dengan *Sommasi*. Dalam

³²Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, 2012, h. 12

sommasi inilah pihak kreditur menyatakan segala haknya atas penuntutan prestasi kepada pihak debitur.³³

Adanya pernyataan lalai yang diberikan oleh pihak kreditur kepada pihak debitur, maka menyebabkan pihak debitur dalam keadaan *wanprestasi*, bila ia tidak mengindahkan pernyataan lalai tersebut. Pernyataan lalai sangat diperlukan karena akibat *wanprestasi* tersebut adalah sangat besar baik bagi kepentingan pihak kreditur maupun pihak debitur. Dalam perjanjian biasanya telah ditentukan di dalam isi perjanjian itu sendiri, hak dan kewajiban para pihak serta sanksi yang ditetapkan apabila pihak debitur tidak menepati waktu atau pelaksanaan perjanjian.

Debitur yang dituduh lalai, dapat mengajukan pembelaan diri atas tuduhan tersebut. Adapun pembelaan debitur yang dituduh dapat didasarkan atas tiga alasan yaitu :

- a. Mengajukan tuntutan adanya keadaan yang memaksa.
- b. Mengajukan bahwa si kreditur sendiri juga *wanprestasi*.
- c. Mengajukan bahwa kreditur telah melepaskan haknya untuk menuntut ganti rugi.³⁴

Kreditur melepaskan haknya atas tuntutan kepada pihak debitur adalah bahwa pihak kreditur telah mengetahui bahwa ketika pihak debitur mengembalikan barang yang diperjanjikan, pihak kreditur telah mengetahui bahwa waktu pengembalian barang sudah terlambat selama seminggu. Akan tetapi atas keterlambatan tersebut pihak kreditur tidak mengajukan

³³ J. Satrio, *Op.Cit*, 2014, h.41.

³⁴ R.Wirjono Prodjodikoro, *Op.Cit*, h.52.

keberatan ataupun sanksi maka terhadap debitur yang terlambat mengembalikan barang, dapat diartikan bahwa pihak kreditur telah melepaskan haknya untuk pihak debitur yang telah nyata *wanprestasi*.

C. Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Janus Sidabalok menyebutkan, bahwa konsumen adalah “semua orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya”.³⁵ Munir Fuady juga menyebutkan konsumen adalah “pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.³⁶

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.³⁷ Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (2) Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

³⁵ Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, h. 17.

³⁶ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2018, h. 227

³⁷ Nasution, A.Z. *Op.Cit*, h. 6

Az.Nasution juga mengklasifikasikan pengertian konsumen menjadi beberapa bagian:

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara yaitu pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.³⁸

Konsumen akhir yaitu, pemakai, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen akhir inilah yang dengan jelas diatur perlindungannya dalam UU Perlindungan Konsumen.

Az. Nasution berpendapat :

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Hukum konsumen memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.³⁹

Pengertian hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.⁴⁰

Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud

³⁸ *Ibid*, h.13

³⁹ *Ibid*, h. 23.

⁴⁰ Sidabalok, Janus, *Op.Cit*, h. 46.

perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Menurut Janus Sidabalok, kepentingan konsumen dapat dibagi menjadi empat macam kepentingan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepentingan fisik.
Kepentingan fisik berkenaan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Kepentingan fisik ini juga berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan jiwa. Kepentingan fisik konsumen ini harus diperhatikan oleh pelaku usaha.
- b. Kepentingan sosial dan lingkungan.
Kepentingan sosial dan lingkungan konsumen adalah terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang mereka konsumsi, sebab jika tidak maka akan terjadi gejolak sosial apabila konsumen mengkonsumsi produk yang tidak aman.
- c. Kepentingan ekonomi.
Kepentingan ekonomi para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi dayabeli konsumen juga harus dipertimbangkan dalam artian pelaku usaha jangan memikirkan keuntungan semata tanpa merinci biaya riil produksi atas suatu produk yang dihasilkan.
- d. Kepentingan perlindungan hukum.
Kepentingan hukum konsumen adalah akses terhadap keadilan (*access to justice*), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan.⁴¹

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Pada dasarnya, hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Dimana materi pembahasannya meliputi bagaimana hak-hak konsumen itu diakui

⁴¹ *Ibid*, h.48.

dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

M. Ali Mansyur mengemukakan ada 4 (empat) alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi, yaitu sebagai berikut :

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD NRI Tahun 1945.
- b. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
- d. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.⁴²

Berdasarkan Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, ada lima asas perlindungan konsumen, yaitu :⁴³

a. Asas Manfaat.

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi

⁴² M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta 2017, h. 81

⁴³ *Ibid.*

untuk memberikan kepada masing-masing pihak, yaitu produsen dan konsumen apa yang menjadi hak mereka masing-masing. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan bangsa.

b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki dengan melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penuaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

c. Asas Keseimbangan.

Asas ini adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material atau spiritual.

Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.⁴⁴

⁴⁴ Shidarta, *Op.Cit*, h.16

d. Asas Keamanan atau Keselamatan Konsumen

Asas yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum sehingga memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal adanya 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk

mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁴⁵

Menurut Zulham bahwa hak dasar konsumen yang diakui secara internasional, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari segi pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Berkaitan dengan hal ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Oleh karena itu, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang berdampak dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif yang dimiliki konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Apabila tanpa ditunjang hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan berarti. Apalagi dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, sehingga hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor di luar diri konsumen.
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
Hak ini memiliki arti yang sangat fundamental bagi konsumen jika dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan atau informasi mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan secara lengkap dan dengan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)
Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, setiap keluhan maupun harapan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan oleh produsen harus didengar.⁴⁶

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyatakan hak konsumen:

⁴⁵ Shidarta, *Op.Cit*, h.17.

⁴⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, h.47-48.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak atas memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian jika barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak di atas merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 UUD NRI Tahun 1945. Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam

perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau dapat membahayakan keselamatan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dalam hukum positif Indonesia dapat di jumpai dalam Pasal 1 butir 3 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan :
“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Ruang lingkup pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen tidak hanya terbatas pada pelaku usaha yang memproduksi atau menghasilkan suatu produk, tetapi juga termasuk seluruh rantai distribusi dari suatu produk tersebut, termasuk distributor, agen dan sebagainya. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menentukan kepada pihak siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.⁴⁷

⁴⁷Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Bagi Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2011, h. 33.

Menurut Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen bahwa hak-hak pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertindak tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen memberi penjelasan tentang kewajiban pelaku usaha yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau di perdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.