

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Dalam hubungan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat.<sup>1</sup>

Terlepas dari itu setiap hubungan bisnis yang telah dijalin oleh konsumen dan pelaku usaha tentunya dimulai dahulu dengan suatu perjanjian. Menurut Subekti, “Perjanjian adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau lebih, dimana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain tersebut berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.”<sup>2</sup> Untuk menyelesaikan sengketa hukum antara pelaku usaha dengan konsumen selama ini sebelum adanya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur Pengadilan (litigasi). Dimana

---

<sup>1</sup><https://duniacita.wordpress.com/penyelesaian-sengketa-konsumen-2> Diakses Pada Tanggal 23 Maret 2016, Pukul 15.22 WIB

<sup>2</sup>Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta hlm 2.

kenyataan selama ini yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan bersifat birokratif dan kurang mengertinya hakim pengadilan umum terhadap perlindungan konsumen. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan konsumen. Maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.<sup>3</sup> Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses perdilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Bukan dengan merusak hubungan bisnis selanjutnya karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, akan berakhir dengan kekalahan satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.

Para pelaku usaha acapkali memanfaatkan serta mengeksploitasi kelemahan-kelemahan konsumen guna mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya melalui kiat promosi dan berbagai cara yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan.<sup>4</sup>

Namun saat ini perkembangan tentang proses beracara atau pengaduan konsumen atas haknya sudah mulai memahami dan berani beracara dalam

---

<sup>3</sup>Ahmadi Amiru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : RajawaliPers, 2011, hlm 1.

<sup>4</sup>[Http: Putraelhilal.Blogspot.Co.Id](http://Putraelhilal.Blogspot.Co.Id) 2012/10/Makalah-Hukum-Perlindungan-Konsumen. Html Di Akses Pada 5 Agustus 2016

menyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi). Namun konsumen masih atau masyarakat umum masih banyak yang tidak paham atau mau mencoba mengadukan permasalahannya karena kebanyakan masyarakat kita bersifat permisif atas tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang nyata-nyata telah merugikan pihak konsumen umumnya. Hanya dengan melalui proses persidangan di BPSK, pihak konsumen dapat melakukan tuntutan atas kerugian yang dideritanya, sebagaimana pengaturannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ganti rugi itu dapat berupa : pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat satu contoh sengketa dalam sebuah perkarayang diadukan seorang konsumen kepada pihak BPSK Kota Padang, dengan nomor perkara No.46/P3K/VI/2015 antara penyewa sebuah bangunan petak toko yang bernama Melviza sebagai Pemohon yang kemudian disebut dengan Penggugatdengan PT Ramayana Lestari Sentosa TBK, yang kemudian disebut dengan Tergugat dalam perkara ini. Menariknya disini selain sebagai Konsumen dalam perkara ini sebenarnya Penggugat adalah seorang pemilik cafe (crown cafe) yang juga merupakan pelaku usaha atau penyewa (tenant), namun di dalam perkara ini bertindak sebagai konsumen dengan sudut sebagai seorang yang menerima jasa penyewaaan yang memanfaatkan tempat tersebut secara pribadi untuk kepentingannya sendiri atau pribadi, setelah melakukan suatu bentuk pembayaran sejumlah uang sewa kepada Tergugat, dan merupakan pengguna akhir dari jasa

penyewaan yang diberikan olehnya dan menjadi konsumen akhir dari penyewaan tersebut.

Dalam keterangan Penggugat dalam perkara ini adalah berawal dari sebuah perjanjian sewa-menyewa satu petak bangunan didalam R 66 Plaza Andalas yang merupakan kepemilikan dari Tergugat berdasarkan sebuah Perjanjian di antara Para pihak. Dimana dalam membuat perjanjian tersebut, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi Para pihak agar perjanjian tersebut sah secara hukum, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Adanya kerjasama yang sesuai berdasarkan ketentuan diatas antara PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk sebagai pemilik toko dengan Melviza sebagai pemilik dari Crown Cafe yang menyewa tempat usaha dibangunan milik Tergugat, maka yang terjadi adalah adanya hubungan hukum antara PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk dengan Melviza sebagai pemilik dari Crown Cafe. Kedua belah pihak telah mengikatkan dirinya, sehingga unsur-unsur yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata telah terpenuhi. Dari perjanjian tersebut timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak.

Singkatnya awal permasalahan yang terjadi antara para pihak adalah timbul ketika telah disepakati sebuah kontrak selama 3 (tiga) bulan berdasarkan Kontrak Induk Nomor R 66.22.PSMB.00005. Untuk tahap awal sewa menyewa disepakati 3 (tiga) bulan, dan dapat diperpanjang jika Pihak Kedua atau Konsumen menginginkan selama 3(tiga) bulan selanjutnya setelah dimulainya kegiatan usaha atau pemakaian dari toko atau kios yang disewanya tersebut. Bahwa di kemudian hari terdapat

sebuah tindakan secara sepihak dari Tergugat terhadap Penggugat dengan melakukan tindakan pemberitahuan tertulis kepada Penggugat yang menyatakan kepadanya untuk tidak dapat memperpanjang kontrak sewa yang tentunya tidak diterima dengan alasan yang dirasa tidak sesuai dengan apa yang dilakukan atau di sebutkan sebagai alasan dari pihak Tergugat kepada Penggugat yang menyatakan bahwa adanya keterlambatan dan pembayaran sewa yang tidak sesuai dengan ketentuan yang dan hal-hal lain yang menurut Penggugat tidak benar. Memerlihatkan bahwa posisi dari pelaku usaha tersebut sangat dominan dalam menentukan apa-apa yang menurutnya benar tanpa mengindahkan atau mau mendengarkan jawaban serta keterangan dari konsumen untuk dapat memperoleh hak memperpanjang izin usahanya di bangunan milik Tergugat tersebut.

Hal untuk tidak dapat diperpanjangnya masa sewa Penggugat tersebutlah yang menjadi pokok dari awal mula perkara ini yang dipermasalahkan, dan dikarenakan hal tersebut merupakan kebijakan sepihak yang dilakukan oleh Tergugat yang tidak diterima oleh Penggugat yang tentu mengakibatkan kerugian. Sehingga Penggugat dalam hal ini Melviza selaku penyewa mengadakan permasalahan tersebut kepada BPSK Kota Padang, karena merasa hak-haknya sebagai seorang konsumen yang memakai atau penyewa petak blok bangunan tersebut telah dirugikan oleh Tergugat. Dan kemudian dalam hal ini mengambil tindakan untuk menyelesaikan permasalahan ini dengan mengadukannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang. Diharapkan dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen secara efektif. Sebagaimana yang telah diamanatkan oleh UUPK, Sehingga masyarakat selaku konsumen yang merasa dirugikan tidak perlu lagi menjalani mekanisme penyelesaian

yang panjang melalui pengadilan (litigasi) sehingga bagaimana penyelesaian sengketa konsumen ini di BPSK dapat diselesaikan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah ini menimbulkan minat dan keinginan bagi penulis untuk membahas dan menuangkannya dalam karya ilmiah yang berjudul “**Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Dalam Sengketa Perjanjian Sewa Perkara No. 46/P3k/VI/2015**”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan dua pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen Perkara Nomor 46/P3K/VI/2015 di BPSK Kota Padang ?
2. Apa pertimbangan Majelis di dalam putusan perkara No. 46/P3K/VI/2015 antara Melviza melawan PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk?

#### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang penulis uraikan, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen Perkara Nomor 46/P3K/VI/2015 di BPSK Kota Padang;
2. Untuk mengetahui apa pertimbangan Majelis di dalam Putusan Perkara Nomor 46/P3K/VI/2015.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum perdata, memperluas cakrawala berpikir penulis serta melatih kemampuan dalam melakukan penelitian secara ilmiah dan merumuskan hasil penelitian dalam bentuk tulisan.

## 2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca di bidang hukum perlindungan konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa konsumendan bagaimana bentuk pelaksanaan penyelesaian serta bagaimana pertimbangan Majelis dalam memutus perkara;
- b. Diharapkan dapat menjadi acuan bagi konsumen dalam menyelesaikan suatu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.
- c. Agar penelitian ini bermanfaat bagi penegak hukum agar mendapat masukan dari kelebihan-kelebihan yang ada pada penelitian.

## E. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Masalah

Untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan judul yang telah ditetapkan maka diusahakan memperoleh data yang relevan. Adapun Pendekatan masalah yang akan digunakan penelitian ini adalah *juridis empiris*, menurut Soejono Soekanto *juridis empiris* adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu peraturan/ Perundang-Undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif<sup>5</sup>, dengan pokok pembahasan yang menekankan pada aspek hukum (Perundang-Undangan) yang berlaku dikaitkan dengan prakteknya dilapangan.

### 2. Sifat Penelitian

---

<sup>5</sup>Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta UI, 1982, hlm 52

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat Deskriptif analitis. Penelitian ini dilakukan dimana pengetahuan dan atau teori tentang objek yang akan diteliti telah ada lalu kemudian dipakai guna memberikan gambaran mengenai objek penelitian secara lebih lengkap dan menyeluruh.

### 3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari :

#### 1) Studi lapangan (*Field Research*)

Dengan studi lapangan ini data yang diperoleh dan digunakan adalah data Primer, yaitu data yang dikumpulkan di lapangan. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara secara semi terstruktur. Penelitian dilaksanakan dengan jalan mengunjungi BPSK Kota Padang yang bertujuan untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini.

#### 2) Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Merupakan penelitian yang dilakukan terhadap buku-buku karya ilmiah, literatur dan peraturan perundang-undangan, serta berbagai artikel yang berkaitan dalam mendukung penelitian ini. Bahan penelitian kepustakaan ini diperoleh penulis dari :

- 1) Perpustakaan Universitas Andalas.
- 2) Perpustakaan fakultas Hukum Universitas Andalas.
- 3) Dokumen-dokumen yang berkaitan di BPSK.

Dari sumber data tersebut, maka jenis yang digunakan dalam penelitian ini Data Sekunder, yang terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer



Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang dapat membantu dalam penelitian seperti :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- d. Surat Edaran Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 40 /PDN/02/2010 Tahun 2010 Tentang penanganan dan Penyelesaian Sengketa.

2) Bahan hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, misalnya :

- a. Hasil-hasil penelitian
  - b. Teori-teori hukum
  - c. Karya tulis dari kalangan hukum dan sebagainya.
4. Teknik pengumpulan Data :

Dalam penelitian ini menggunakan teknik atau metode pengumpulan data berupastudi dokumen atau bahan kepustakaan serta wawancara.

1. Studi dokumen.

Pengumpulan data atau bahan-bahan dengan caramempelajari peraturan perundang-undangan terkait, buku-buku dan literatur maupun dokumen-dokumen yang erat kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini sehingga dapat memperlancar penelitian demi tercapainya sasaran yang diharapkan.

2. Wawancara.

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur (tidak berpatokan) dengan melakukan tanya jawab dengan pihak yang ada di BPSK Kota Padang yang terkait

dengan sengketa nomor 46/P3K/VI/2015 antara Melviza melawan PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk, diperoleh data melalui wawancara yang dilakukan dengan Bapak Nurmatias S.H sebagai Kepala Sekretariat BPSK Kota Padang, Bapak Fatyudin S.H sebagai Ketua BPSK Kota Padang dan Ibuk Nova Susanti S,E MM. Sebagai Anggota Sekretariat BPSK. Dengan bentuk pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya sebagai pedoman akan tetapi peneliti tidak terlampau terikat pada aturan-aturan yang ketat dan juga menghindari kehabisan pertanyaan yang ada seketika proses wawancara berlangsung namun tetap berpedoman sesuai dengan masalah yang akan diangkat.<sup>6</sup>

## 5. Pengolahan Data dan Analisis Data

### a. Pengolahan data

Data yang telah diperoleh diolah dengan melakukan editing yaitu dengan merapikan dan memeriksa data yang sudah terkumpul dengan memilih data yang sesuai dengan keperluan dan tujuan terhadap penelitian yang penulis lakukan sehingga dapat disusun dan disajikan secara sistematis.

### b. Analisis data

Analisis yang penulis lakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder yaitu uraian yang dilakukan terhadap data untuk menentukan isi aturan hukum sehingga diperoleh kesimpulan dari apa yang telah diteliti dan dibahas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dan pendapat para ahli, dengan gejala dan fakta yang terdapat dilapangan sehubungan dengan permasalahan yang diangkat, kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan terkait dan akhirnya ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan.

---

<sup>6</sup>Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010 hlm. 96

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terarahnya penulisan ini dan agar pembahasan yang dibicarakan lebih terfokus pada topik pembahasan maka sistematika penulisan ini tergambar dalam kerangka sebagai berikut yang terdiri dari 4 bab yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

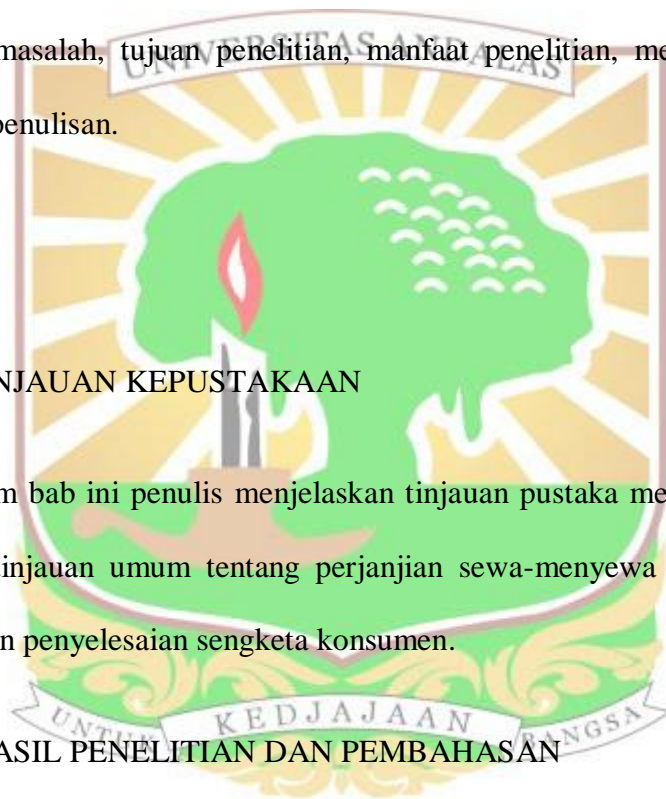
### **BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan tinjauan pustaka mengenai perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang perjanjian sewa-menyewa dan tinjauan umum tentang badan penyelesaian sengketa konsumen.

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang berisikan hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini dibahas tentang bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen dalam perkara nomor 46/P3K/VI/2015 antara Melviza melawan PT Ramayana Lestari Sentosa TBK serta bentuk-bentuk dari Pertimbangan dalam putusan yang dikeluarkan oleh Majelis BPSK dalam perkara.

### **BAB IV : PENUTUP**



Berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan disertai pula saran-saran sebagai rekomendasi berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian yang ditujukan pada pihak-pihak yang terkait.

