

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan, dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Konsumen dapat diartikan sebagai orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, entah itu untuk diperdagangkan lagi atau untuk digunakan sendiri.<sup>1</sup> Konsumen jika telah menjatuhkan keinginannya untuk memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan, maka telah terjadi transaksi perdagangan antara pihak pelaku usaha dan konsumen, transaksi tersebut merupakan hubungan jual beli yang didalamnya sudah terikat dengan adanya perjanjian.

Permasalahan yang sering kali timbul dari adanya hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang berkaitan dengan perjanjian atau transaksi yang telah dilakukan kedua belah pihak ternyata barang yang dibeli tidak bagus/ tidak bisa digunakan, dimana merugikan salah satu pihak. Permasalahan tersebut biasanya menyangkut hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, dalam hal ini permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen biasanya juga terjadi karena

---

<sup>1</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Cet-3*, Jakarta: Diadit Media, 2009, hlm. 29.

konsumen tidak berhati-hati dalam memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Hal ini dapat menjadikan konsumen sebagai pihak yang dirugikan oleh para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Kegiatan bisnis antara pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa tercipta dari perjanjian yang menimbulkan sejumlah hak dan kewajiban diantara keduanya<sup>2</sup>. Hak dan kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen saat ini tidak dapat dipisahkan dari perdagangan, menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa penting, terutama dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha.<sup>3</sup> Kesepakatan kedua belah pihak dalam melakukan jual beli sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang mengikat bagi kedua belah pihak dalam melakukan jual beli tersebut, dapat kita lihat ketika telah terjadinya transaksi jual-beli barang tersebut maka penjual menyerahkan barang yang dijual sedangkan pembeli membayar barang yang dibeli.

---

2 Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis ( BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 160.

3 Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 5.

Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan, yang dijanjikan oleh pihak yang satu (pihak penjual), menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak yang lain, membayar harga yang telah disetujui. Jual beli diatur dalam buku III KUHPerdara, BAB V tentang Jual Beli dalam Pasal 1457 KUHPerdara dijelaskan bahwa yang dimaksud jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual berjanji menyerahkan suatu barang/benda (zaak) dan pihak lain bertindak sebagai pembeli mengikat diri berjanji untuk membayar harga, sedangkan menurut Wirjono Prodjodikoro jual-beli adalah suatu persetujuan dimana satu pihak mengikat diri untuk wajib mengikatkan suatu barang dan pihak lain membayar harga, yang dimufakati mereka berdua.

Salah satu sifat yang penting dari jual beli menurut KUHPerdara adalah bahwa perjanjian jual beli hanya obligatoir saja artinya jual beli itu memindahkan hak milik, ia baru memberikan hak dan menetapkan kewajiban pada kedua belah pihak, yaitu memberikan kepada si pembeli hak untuk menuntut diteruskannya hak milik atas barang yang dijual. Apa yang dikemukakan disini mengenai jual beli tampak jelas dari Pasal 1459KHUPerdara, yang menerangkan bahwa hak milik atas barang yang dijual tidaklah berpindah pada pembeli selama penyerahannya belum dilakukan (menurut ketentuan-ketentuan yang bersangkutan).<sup>4</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikemukakan lebih lanjut bahwa-perjanjian jual beli merupakan perjanjian timbal balik, dimana kewajiban penjual merupakan

---

<sup>4</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2004, hlm. 80.

hak dari pembeli dan sebaliknya kewajiban pembeli merupakan hak dari penjual. Dalam hal ini penjual berkewajiban untuk menyerahkan suatu kebendaan serta berhak untuk menerima pembayaran, sedangkan pembeli berkewajiban untuk melakukan pembayaran dan berhak untuk menerima suatu kebendaan. Suatu perjanjian adakalanya salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang tercantum dalam perjanjian tersebut.

Konsumen sering kali rugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertikad baik dalam menjalankan usahanya, serta sewenang-wenang saja dalam melakukan usahanya sehingga banyak konsumen yang dirugikan, akibat perbuatan pelaku usaha selain dirugikan juga membuat konsumen kecewa akibat barang yang dibeli tidak sesuai sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan uraian tersebut, telah menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana penyelesaian masalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang yang menyebabkan timbulnya kerugian terhadap konsumen.

Pemerintah Indonesia menerbitkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diundangkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan bahwa konsumen tidak lagi diperlakukan sebagai objek dalam bisnis, tetapi sebagai subjek yang memiliki kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha. Namun tetap saja dengan telah adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih banyak saja Konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Usaha yang tidak bertikad baik dalam melakukan usahanya.

Dari kasus ini penjual barang yaitu Toko Maily Motor menjual Silinder Head/ Dixel Mobil yang mana barang yang dijual tersebut tidak bisa digunakan atau tidak

layak pakai, ketika dibeli oleh sipembeli yang bernama Sumitro Siregar (konsumen), setelah dicoba barang yang dibeli tersebut dicoba dibengkel sipembeli, Silinder Head/Dexel Mobil tersebut tidak bisa digunakan, lalu dikembalikan lagi kepada penjual dan penjual memberikan penggantian barang yang sama dan bentuk yang sama, diganti oleh sipenjual tetapi tetap saja barang tersebut tidak bisa digunakan. Sehingga pembeli mengembalikan kembali barang tersebut ke sipenjual, dan sipenjual menerimanya akan tetapi sipenjual menolak untuk mengembalikan uang. Sebagaimana diketahui dalam suatu perjanjian jual beli masing-masing pihak memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Sipembeli berhak atas barang dengan jaminan kualitas yang baik dan memiliki kewajiban membayar harga sesuai dengan barang yang dibeli, sedangkan sipenjual berhak menerima pembayaran sesuai dengan nilai tukar barang yang di perdagangkan dan berkewajiban menjamin kualitas atas barang dan memberikannya kepada sipembeli. Dasar gugatan konsumen harus berdasarkan dalil-dalil atau alasan-alasan yang menggambarkan adanya hubungan yang menjadi dasar atau uraian dari suatu gugatan. Dalam sengketa konsumen ini dasar gugatan yang diajukan konsumen yaitu dengan alasan konsumen merasa dirugikan tidak adanya tanggungjawab lebih lanjut atau solusi dari masalah tersebut.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa sengketa antara Kosumen dengan Pelaku Usaha dapat diselesaikan menggunakan jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Berdasarkan Pasal 45 ayat

(2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian non litigasi atau di luar pengadilan melalui BPSK. BPSK menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK disebutkan bahwa Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan menurut Pasal 52 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Sumitro siregar merasa dirugikan secara moril, materil dan tidak terpenuhinya hak sebagai Konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf d dan h UUPK yaitu hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang dan atau jasa yang digunakan dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sehingga mengajukan permohonan penyelesaian sengketa tersebut secara tulisan ke BPSK Kota Padang pada tanggal 3 Agustus 2015. Permohonan penyelesaian sengketa tersebut dicatat oleh sekretariat BPSK yaitu Bapak Nurmatias, dalam suatu formulir pengaduan konsumen yang telah disediakan. Setelah formulir diisi

Konsumen wajib menandatangani formulir tersebut, kemudian Sekretariat BPSK memberikan bukti tanda terima kepada konsumen. Selanjutnya berkas permohonan tersebut dicatat oleh sekretariat BPSK sebagai formulir pengaduan konsumen No: 053/P3K/VIII/2015 tanggal 3 Agustus 2015 untuk proses hukum terhadap perkara tersebut yang sama-sama menguntungkan bagi kedua pihak.

Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK bersifat final dan mengikat. Dari kasus ini maka penyelesaian sengketa dipilih para pihak secara sukarela dengan cara melalui arbitrase. Arbitrase adalah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaanya berbeda dengan cara mediasi dan konsiliasi. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa.

Dari paparan diatas, telah menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SILINDER HEAD/DEXEL MOBIL DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG (STUDI KASUS NO: 053/P3K/VIII/2015)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Silinder Head/Dexel Mobil Antara Sumitro Siregar Dengan Toko Maily Motor ?

2. Bagaimana Pertimbangan Hukum Dari Majelis Terhadap Putusan Yang Ditetapkan Oleh BPSK Kota Padang Dalam Sengketa Konsumen Nomor 053/P3K/VIII/2015?
3. Bagaimana Pelaksanaan Putusan Oleh Para Pihak Dalam Sengketa Konsumen Nomor 053/P3K/VIII/2015 ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari peneliti dalam penulisan Karya Ilmiah ini, antara lain adalah :

1. Untuk Mengetahui Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Silinder Head/Dexel Mobil Antara Sumitro Siregar Dengan Toko Maily Motor.
2. Untuk Mengetahui Pertimbangan Hukum Dari Majelis Terhadap Putusan Yang Ditetapkan Oleh BPSK Kota Padang Dalam Sengketa Konsumen Nomor 053/P3K/VIII/2015.
3. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Putusan Oleh Para Pihak Dalam Sengketa Konsumen Nomor 053/P3K/VIII/2015.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perdata bisnis
  - b. Sumbangan pemikiran untuk pengembangan hukum perlindungan konsumen.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat yang mengalami sengketa konsumen dapat mengetahui penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang.
- b. Merupakan sumbangan penegak hukum, terutama dalam penyelesaian sengketa konsumen dibidang perdagangan barang.
- c. Bagi pemerintah dapat mengambil kebijakan serta upaya penanggulangan mengenai permasalahan sengketa konsumen.

#### **E. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan manusia untuk memperkuat, membina mengembangkan ilmu pengetahuan. Inti dari metode penelitian dalam setiap penelitian adalah menguraikan tentang cara bagaimana suatu penelitian hukum itu dapat dilakukan<sup>5</sup>. Penelitian pada umumnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan terhadap objek penulisan atau suatu karya ilmiah guna mendapatkan data-data pokok-pokok pikiran, serta pendapat lainnya dari pakar yang sesuai dengan ruang lingkup yang ditulis<sup>6</sup>. Dalam hal ini diperlukan suatu metode yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

##### **1. Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis empiris, menurut Soejono Soekanto yuridis empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu Peraturan/Perundang-Undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif, dengan pokok pembahasan yang menekankan pada

---

<sup>5</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian dalam Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 1996, hlm. 17.

<sup>6</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press : 2009, hlm. 3.

aspek hukum (Perundang-Undangan) yang berlaku, dikaitkan dengan praktiknya dilapangan .<sup>7</sup>

## 2. Sifat Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan dan tujuan dari penelitian, maka sifat penelitian yang sesuai adalah deskriptif. Diharapkan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli Silinder Head/Dexel Mobil di BPSK Kota Padang.

## 3. Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penulisan Skripsi ini adalah :

### a. Penelitian Lapangan atau *Field Research*

Dengan penelitian lapangan ini data yang diperoleh dan digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dilapangan. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara secara terstruktur, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Penelitian dilapangan dilaksanakan dengan jalan mengunjungi BPSK Kota Padang, serta melakukan wawancara dengan pihak Penggugat dan Tergugat yang bertujuan untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini.

### b. Penelitian kepustakaan ( *library research* )

Data penelitian ini dilakukan dengan cara mencari literatur yang ada, seperti buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan peraturan terkait lainnya.

## 4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder<sup>8</sup>:

---

<sup>7</sup> Soejono Soekanto, Ibid., hlm.13.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data diperoleh dengan langsung melihat prakteknya dilapangan dengan mengadakan wawancara secara terstruktur terlebih dahulu, dengan kedua belah pihak dalam kasus tersebut, selanjutnya pencatatan hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang peneliti lakukan dengan mempelajari buku-buku (*library research*) yang relevan dengan penelitian ini.

Data sekunder ini diperoleh dari:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan<sup>9</sup>, diantaranya :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

---

<sup>8</sup> Molenong, J.Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006, hlm. 157.

<sup>9</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:PT: Raja Grafindo Persada, 2003, Cet-5 hlm. 25.

e) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan penelitian yang berasal dari literatur, makalah dan/atau jurnal hukum, teori-teori ataupun pendapat dari para ahli hukum, termasuk bahan putusan dari BPSK Kota padang.<sup>10</sup>

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari kamus bahasa indonesia dan kamus terminologi hukum. Data tersier diperoleh dari :

- a) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
- b) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas Padang.
- c) Beberapa literatur dan bahan kuliah yang penulis miliki.
- d) Situs atau *website* hukum.

5. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Studi Dokumen, yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti (Putusan BPSK).
- b. Wawancara, yaitu tanya jawab yang dilakukan dengan teknik semi terstruktur, artinya dari jawaban yang telah diberikan oleh responden dimungkinkan berkembang ke pertanyaan susulan, pertanyaan yang telah dirumuskan tersebut

---

<sup>10</sup> Ibid., hlm.12.

dapat saja dikembangkan pertanyaan baru.<sup>11</sup> Responden dalam hal ini BPSK Kota Padang, Penggugat, Tergugat.

c. Pengolahan dan analisis data

1) Pengolahan data

Data yang digunakan atau yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan cara *Editing*, yaitu meneliti kembali catatan-catatan yang ada untuk mengetahui apakah catatan-catatan tersebut telah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang dirumuskan.

2) Analisis data

Setelah data diolah, kemudian akan dilakukan dengan kualitatif yaitu analisis berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan dan menggunakan kalimat-kalimat yang merupakan teori para ahli.

**F. Sistematika Penulisan**

Isi dari skripsi yang akan penulis buat terdiri atas empat empat bab dan tiap-tiap bab terdiri dari sub bab. Bab-bab tersebut adalah :

**BAB I : PENDAHULUAN**

---

<sup>11</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research (jilid II)*. Andi Yogyakarta: Andi . 2004, hlm .82.

Pada bab ini memuat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAN**

Pada bab ini memuat beberapa kajian antara lain :

Tinjauan umum tentang pengertian konsumen, tinjauan umum tentang jual beli, tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa konsumen, tinjauan umum tentang badan penyelesaian sengketa konsumen.

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

Pada bab ini berisi gambaran umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Silinder Head/Dexel Mobil Di Badan Penyelesaian SengketaKonsumen (BPSK) Kota Padang (Studi Kasus No: 053/P3K/VII/2015)

## **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diteliti dan saran yang akan diberikan terhadap sengketa konsumen yang akan diteliti.

