

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia,¹ baik materiil maupun spiritual, yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan pokok: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (perumahan) yang layak. Tujuan lain adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat Indonesia. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).²

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Kehidupan yang layak bagi kemanusiaan itu diperoleh dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau masyarakat.³

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain, dapat disebutkan tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik, serta adanya alternatif

¹ Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Alinea Keempat.

² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 1.

³ *Ibid.*

pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, di lain pihak terdapat dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang memengaruhi masyarakat konsumen.⁴ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, “konsumen adalah setiap orang 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”.

Perdagangan dan transaksi bisnis erat kaitannya dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal dapat menciptakan hubungan-hubungan hukum yang spesifik.⁵ Pasal 1 angka 3 menyebutkan, “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”.

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-setingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen-pelaku usaha harus bersaing antarsesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan

⁴ *Ibid*, hlm. 1-2.

⁵ Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2010, hlm. 88.

konsumen. Maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktik bisnis curang tersebut.⁶

Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan. Begitu banyak berita-berita yang mengungkapkan perbuatan curang produsen yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti berita tentang biskuit beracun, makanan yang kadaluarsa, dan sebagainya yang menimbulkan kerugian, baik materiil maupun moril bagi konsumen,⁷ sehingga dibuatlah pengaturannya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi. Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸

Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur di dalam UUPK dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak

⁶ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 2-3.

⁷ *Ibid*, hlm. 4.

⁸ *Ibid*, hlm. 7.

mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.⁹

Demi memenuhi tuntutan perkembangan bisnis yang mengedepankan efisiensi, kecepatan dan kecermatan maka proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dibuat selain untuk mendapatkan kepastian hukum juga dengan memperhatikan sisi efektifitas dari prosedur penyelesaian sengketa, sehingga lahirlah proses penyelesaian sengketa yang bisa dilakukan secara nonlitigasi dan penyelesaian secara litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi sebagaimana telah diatur dalam UUPK Pasal 48, dimana penyelesaian sengketa tersebut mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 UUPK. Sementara itu, penyelesaian sengketa secara nonlitigasi diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.¹⁰

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (yaitu

⁹ *Ibid*, hlm. 127.

¹⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2005, hlm. 133.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan/atau forum lain untuk mencapai kesepakatan. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan arbitrase. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.¹¹ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses beperkara berjalan cepat, sederhana, dan murah, dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil.¹²

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 3 Huruf a menyebutkan bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dapat ditempuh melalui tiga cara yakni dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Maraknya kegiatan bisnis di Indonesia, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute/difference*) antara pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan litigasi. Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemuka dipilihnya penyelesaian alternatif, yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya dan waktu, sehingga relatif lebih cepat dengan biaya relatif lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial (*social harmony*) dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya

¹¹ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 129.

¹² Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. III No. 1, Juli 2000, hlm. 43.

nonkonfrontatif. Melalui jalan tersebut diharapkan tidak terjadi prinsip *lose-win* tetapi *win-win*, para pihak merasa senang sehingga menghindari terjadinya *hard feeling* dan *loosing face*.¹³ Dimana menurut Pasal 54 Ayat (3) UUPK ditegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.

Berdasarkan ketiga alternatif penyelesaian sengketa, mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang sering dilakukan dan diterapkan oleh BPSK. Begitu pula yang terjadi pada BPSK Kota Padang. Salah satu contoh kasusnya adalah perkara Nomor 26/P3K/VI/2020 dimana Bayu Surya Adi Putra sebagai penggugat, mengajukan gugatan terhadap tergugat yaitu PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Penggugat merupakan konsumen dari PT. Finance Indonesia Tbk dengan meminjam uang sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) sebagai jaminannya berupa BPKB motor Beat Nopol BA 2163 QL, dengan masa tenor selama 18 bulan dan cicilan setiap bulan sebesar Rp. 470.000,-. Bahwa penggugat telah membayar angsuran sebanyak 3 kali, kemudian penggugat melakukan keterlambatan pembayaran angsuran ke 4 s/d 6 dikarenakan dampak dari Covid-19 dan dengan sukarela telah menyerahkan unit tersebut kepada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Penggugat telah menemui PT. BFI Finance Indonesia Tbk untuk melakukan negosiasi pembayaran angsuran yang tertunggak selama 3 bulan tersebut, dengan cara membayar angsuran tertunggak ditambah deposit 1 kali cicilan. Penggugat juga telah mengajukan surat permohonan secara tertulis kepada PT. Finance Indonesia Tbk, namun belum ada jawaban, maka penggugat menyampaikan permasalahannya kepada BPSK Kota Padang dan diselesaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa yaitu mediasi.

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 184.

Sebagaimana telah disebutkan diatas, maka timbul permasalahan bagaimana penyelesaian sengketa melalui mediasi oleh BPSK. Lalu bagaimana pelaksanaan putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi. Dan apakah ada upaya hukum yang dapat dilakukan para pihak apabila salah satu pihak tidak melaksanakan putusan tersebut.

Berdasarkan dengan uraian pada latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk menuangkannya dalam bentuk penelitian dengan judul: **“PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN KONSUMEN MELALUI MEDIASI OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG (STUDI PERKARA NOMOR 26/P3K/VI/2020)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor: 26/P3K/VI/2020?
2. Bagaimanakah pelaksanaan Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020?
3. Apakah upaya hukum yang dapat dilakukan apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan terhadap Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, dan agar sasaran dan tujuan yang diinginkan dalam penelitian ini tercapai, maka penulis merumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor: 26/P3K/VI/2020.
2. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis pelaksanaan Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020
3. Untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan terhadap Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020.

D. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian diharapkan adanya suatu manfaat yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Hukum di bidang Hukum Perdata dan Hukum Acara Perdata khususnya Hukum Perlindungan Konsumen yaitu mengenai sengketa konsumen.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur di perpustakaan Program Sarjana Universitas Andalas Padang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan suatu pemikiran yang berguna bagi pemerintah, perusahaan, pelaku usaha dan konsumen serta pihak-pihak yang berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris menurut Soerjono Soekanto yaitu 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 aspek hukum (Perundang-Undangan) yang berlaku, dikaitkan dengan praktiknya dilapangan.

2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitis*, yang mana dalam hal ini dimaksud untuk menggambarkan dan menemukan bahan-bahan terkait proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK.

3. Sumber Data

Sumber data penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*). Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.¹⁴ Selain itu, data-data diperoleh pula dari dokumen-dokumen atau bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dikaji. Penelitian Kepustakaan ini dilakukan pada:

- a. Perpustakaan Pusat Universitas Andalas.
- b. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- d. Website di internet yang berkaitan.

4. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.¹⁵ Dalam melakukan penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terkait proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK.

- b. Data sekunder

¹⁴ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 107.

¹⁵ *Ibid*, hlm.106.

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁶ Dalam melakukan penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Adapun data sekunder yang dimaksud meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian.¹⁷ Dalam penelitian ini, bahan primer yang digunakan terdiri dari:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- d) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

Bahan Hukum Sekunder adalah buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian ini.¹⁸ Adapun bahan-bahan yang termasuk bahan hukum sekunder seperti buku-buku, jurnal, makalah, internet, dan data-data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.¹⁹

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.²⁰ Pada studi ini, penulis memperoleh data-data dari penelitian kepustakaan dan yang didapatkan di lapangan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan studi dokumen terkait proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah situasi peran antar-pribadi bertatap-muka (*face-to-face*), ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Graindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 68.

pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seseorang responden²¹ Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yaitu menggunakan pedoman dalam wawancara dengan adanya daftar pertanyaan yang akan diajukan serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan lainnya di luar daftar pertanyaan yang telah dibuat terkait proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK terhadap narasumber dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

5. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilakukan setelah pengumpulan data telah dilakukan sehingga hasilnya dapat diolah dan dianalisa setelahnya. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Editing*, yaitu meneliti dan memeriksa kembali data-data, catatan atau informasi yang telah dikumpulkan dengan tujuan untuk memeriksa kekurangan yang mungkin ditemukan agar dapat diperbaiki sehingga mendapatkan hasil data yang lebih akurat untuk dianalisa.

6. Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis yuridis kualitatif, yaitu analisis terhadap data-data yang telah diperoleh yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pandangan para ahli terkait permasalahan yang diteliti. Dimana pada dasarnya data yang diperoleh berupa uraian kalimat. Dengan menganalisis data primer dan sekunder yang diperoleh dan disusun secara tersusun dan sistematis sehingga dapat di deskripsikan, dirumuskan dan ditarik kesimpulan.

²¹ *Ibid*, hlm. 82.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari skripsi yang akan penulis buat, yaitu dengan isi terdiri atas :

BAB I : PENDAHULUAN

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 perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa, dan tinjauan umum tentang badan penyelesaian sengketa konsumen.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum penelitian dan pembahasan tentang proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK, pelaksanaan putusan BPSK, dan upaya hukum yang dapat dilakukan apabila salah satu pihak tidak melaksanakan putusan BPSK.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang akan diberikan terhadap penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK yang diteliti.