

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya perekonomian nasional juga telah membawa perkembangan di bidang perdagangan yang menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa semakin didukung oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi hingga melintasi batas-batas suatu Negara. Kondisi tersebut di satu sisi menguntungkan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta bisa memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih kualitas barang dan/atau jasa sesuai keinginan dan kemampuannya. Di sisi lain, fenomena tersebut mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen berada pada kedudukan yang lemah. Selain itu, konsumen juga dapat menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang besar oleh pelaku usaha melalui promosi, penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya. Selain itu, dalam setiap aktivitas perdagangan pada umumnya pihak konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha sehingga konsumen tidak dapat berbuat banyak ketika kondisi barang yang mereka terima tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Melihat kondisi tersebut maka harus ada payung hukum yang mampu melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan. Oleh karena itu, untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka Pemerintah menuangkan Perlindungan Konsumen dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban masing - masing pihak (dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha) begitu pula larangan-larangannya hingga mekanisme penyelesaian sengketa. Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan sebagai landasan bagi Pemerintah dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha.

Namun, hal ini dirasa belum cukup untuk menjamin hak-hak konsumen dikarenakan masih ada konsumen yang merasa dirugikan atau keberatan untuk memperjuangkan haknya sebagai konsumen melalui jalur litigasi. Cara ini membutuhkan lebih banyak biaya dalam penyelesaiannya dibandingkan kerugian yang dialami sebagai konsumen. Hal ini yang mendorong konsumen untuk lebih memilih diam ketika mereka tidak mendapatkan haknya sebagaimana mestinya. Konsumen memilih opsi demi menjamin hak mereka, yaitu dengan jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau nonlitigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yakni negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan. Para pihaklah yang harus menentukan

penyelesaian sengketa yang akan ditempuh dan siap menerima konsekuensi atas pilihannya.

Penggunaan metode nonlitigasi untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menjadi pilihan yang tepat. Berbeda dengan metode litigasi, membutuhkan lebih besar biaya, waktu yang relatif lebih lama, serta tahapan yang rumit hingga sampai pada putusan akhir yang bersifat menang atau kalah (winlose). Hasilnya, menimbulkan masalah baru karena dianggap belum mengakomodasi merangkul kepentingan bersama. Beberapa kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, maka sebagian pengusaha lebih memilih penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara social dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh Pemerintah merupakan Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, di samping itu terdapat juga Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) yaitu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang di akui pemerintah tetapi bukanlah merupakan bagian dari Institusi kekuasaan kehakiman. Diharapkan dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) dapat melindungi hak-hak konsumen dan

menjadikan produsen lebih berhati - hati terhadap barang dan jasa yang diberikan terhadap konsumen.

Yang menjadi tolak ukur kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur yang berada di Kota Surabaya sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Kota Surabaya dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat kota Surabaya, serta mempunyai target kinerja yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat/konsumen dan pelaku usaha terhadap Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

Persoalan perlindungan konsumen merupakan persoalan yang besar dan memerlukan perhatian yang lebih dari segala pihak, utamanya pemerintah. Namun pada kenyataannya tingkat perlindungan konsumen di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini cukup kontradiktif mengingat Indonesia telah memiliki payung hukum yang khusus mengatur masalah perlindungan konsumen, yakni Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berkaitan dengan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dan menuliskannya dalam penulisan penelitian yang diberi judul “EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA DI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SURABAYA”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Surabaya ?
2. Apakah hambatan lembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen di Surabaya ?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami efektifitas lembaga penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan memahami hambatan yang di alami lembaga penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan suatu sumbangan pemikiran dibidang ilmu pengetahuan yang sudah dipelajari, khususnya dibidang ilmu hukum perdata dalam rangka memberikan pemahaman terhadap efektifitas lembaga penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru bagi pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pihak yang berwenang dan masyarakat umum terhadap lembaga penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen Surabaya

1.5. Kajian Pustaka

1.5.1. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

1.5.1.1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa *customer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *customer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *customer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan menggunakan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata konsumen sebagai pemakai atau konsumen.¹

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang di serahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk di pakai dan tidak untuk di perdagangkan atau di perjualbelikan lagi.²

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 2 bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan keenam, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 22

² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT.Citra Aditya Bakti, hlm. 14

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk di perdagangkan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang atau jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarga, ataupun memelihara/merawat harta bendanya.

1.5.1.2. Hak Konsumen

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*) dan
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, yakni:³ :

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa;

³ M. Sadar dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, 2012 hlm. 25

- b. Hak untuk 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 atau jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila 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.

1.5.1.3. Kewajiban Konsumen

Mengenai kewajiban sebagai konsumen telah di atur dalam Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, yakni:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau/ jasa.
- c. Membayar sesuai nilai tukar yang telah disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴

1.5.1.4. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.⁵

⁴ *Ibid*, hlm. 25

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 41

1.5.1.5. Hak Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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 perundang-undangan.

1.5.1.6. Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, telah diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut :

- 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 atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
 - f. Memberikan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - g. Memberi kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi "sengketa konsumen" dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu Surat

Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah:

“sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”

Menurut Janus Sidabalok, ia mengatakan bahwa sengketa konsumen adalah ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban, serta larangan sebagaimana diatur dalam undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁶ Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak 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.

1.5.2.1. Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Kewajiban Hukumnya Sebagaimana Diatur Di Dalam Undang – Undang

pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang – undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan

⁶ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 127

larangan – larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu: karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian dan karena keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), jadi di luar kemampuan pelaku usaha. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.⁷

1.5.2.2. Pelaku Usaha Atau Konsumen Tidak Menaati Isi Perjanjian

Baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang di buat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak. terhadap kontrak yang bersangkutan, berlaku doktrin *exception non adimpleti contractus*, yakni doktrin yang mengajarkan bahwa apabila satu pihak tidak melaksanakan prestasinya, maka pihak lain dapat juga tidak melaksanakan prestasinya. Akan tetapi tidak terhadap semua kontrak dapat diterapkan doktrin pelaksanaan kontrak secara substansial.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana

⁷ *Ibid*, hlm. 127

masing – masing pihak mendapat kembali hak – haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak – hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya dan penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan di pihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

1.5.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di atur di dalam Bab X dengan judul penyelesaian sengketa, mulai Pasal 45 hingga Pasal 48, dan di hubungkan dengan Bab XI tentang badan penyelesaian sengketa konsumen pada Pasal 49 hingga Pasal 58.⁸ Akan tetapi, ketentuan pada Bab X tersebut sudah di dahului dengan Pasal 19 dan Pasal 23.

a) Pasal 19 ayat (3)

“Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”

b) Pasal 23

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan

⁸ *Ibid*, hlm. 128

konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

c) Pasal 45 ayat (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”

d) Pasal 47

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan 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.”

Mengikuti ketentuan pasal 19 ayat (3) dan pasal 27 jis pasal 45 ayat (1) dan pasal 47 undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tersebut, sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dan melalui pengadilan.⁹

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

⁹ *Ibid*,

ialah penyelesaian melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

1.5.3.1. Penyelesaian Sengketa Secara Damai

Dengan penyelesaian sengketa secara damai dimaksudkan penyelesaian sengketa antara para pihak, dengan atau tanpa kuasa atau pendamping bagi masing – masing pihak, melalui cara – cara damai. Perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak bersangkutan. Penyelesaian dengan cara ini biasa disebut dengan penyelesaian secara kekeluargaan.¹⁰ Banyak sengketa yang dapat atau tidak dapat diselesaikan dengan menggunakan cara ini.

1.5.3.2. Penyelesaian sengketa di Luar Pengadilan

Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (Litigasi). Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemukakan 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, dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya nokonfrontatif.

¹⁰ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2014, hlm. 233

Di Indonesia, ADR mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan sistem sosial budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat.¹¹

Beberapa hal di bawah ini merupakan keuntungan yang sering muncul dalam ADR, yaitu :

- a. Keputusan nonyudisial.
- b. Kontrol tentang kebutuhan organisasi.
- c. Prosedur rahasia.
- d. Fleksibilitas dalam merancang syarat – syarat penyelesaian masalah.
- e. Hemat waktu.
- f. Pemeliharaan hubungan.
- g. Tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan.
- h. Kontrol dan lebih mudah memperlihatkan hasil.
- i. Keputusan bertahan sepanjang waktu.¹²

Selanjutnya mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi :

“arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada

¹¹ Celina Tri Siwi Khristiyanti, *Op.cit*, hlm. 184

¹² *Ibid*, hlm. 184

perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersangkutan”.

Adapun alternatif penyelesaian sengketa menurut Pasal 1 ayat (10) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi :

“Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli”

Berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 di atas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut :

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya.

Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

2. Negoisasi

Negosiasi adalah proses yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Menurut Roger Fisher dan William Ury adalah komunikasi dua

arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak – pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ke tiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan dan pihak ketiga pengambil keputusan.

Negosiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik, diaman para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah. Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan merumuskan hubungan baik.¹³

3. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang – undangan di indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada. ¹⁴

Sebelum lahirnya undang – undang perlindungan konsumen yang membuka kesempatan penyelesaian

¹³ *Ibid*, hlm. 186

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Indonesia*, Depok: Rajawali Pers, 2017, hlm. 162

sengketa konsumen melalui mediasi, penyelesaian sengketa melalui mediasi telah dikenal dalam undang – undang nomor 23 tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup dan undang – undang nomor 25 tahun 1997 tentang ketenagakerjaan. Penggunaan mediasi untuk penyelesaian sengketa lingkungan sebagaimana diatur dalam undang – undang pengelolaan lingkungan hidup tidak disebutkan secara tegas kata mediasi, namun disebutkan tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat menggunakan jasa pihak ketiga, sedangkan dalam undang – undang ketenagakerjaan secara tegas disebutkan bahwa jalur penyelesaian diluar pengadilan dapat di tempuh arbitrase atau mediasi.

4. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian yang juga dapat ditempuh diluar pengadilan.¹⁵ Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan undang – undang perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang

¹⁵ *Ibid*, hlm. 163

disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase

5. Penilaian Ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam suatu bentuk kelembagaan arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi diantara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Oleh sebab itu, pendapat tersebut diberikan atas permintaan dari para pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme sebagaimana hanya suatu penunjukan (lembaga) arbitrase untuk menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final. Sebenarnya sifat dari pendapat hukum yang di berikan oleh lembaga arbitrase ini termasuk dalam pengertian atau bentuk putusan lembaga arbitrase.¹⁶

¹⁶ *Ibid*, hlm. 188

1.5.3.3. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum

Dalam hal tuntutan diajukan melalui pengadilan, dipersoalkanlah proses atau tahapan – tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggung jawaban produsen atau pelaku usaha.¹⁷

Menurut Pasal 48 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumn melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang di pakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah jawa dan madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg). Yang berlaku bagi daerah luar jawa dan madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil).

A. Pengajuan Gugatan

Dalam hukum acara perdata yang kini masih berlaku di indonesia, dikenal asas hakim bersifat menunggu, hakim pasif, artinya, bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak – pihak yang berkepentingan. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat (1) undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menentukan :

¹⁷ Janus Sidabalok, *Op.cit* hlm. 133

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
 - a. Seorang konsumen yang di rugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
 - b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang didalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.¹⁸
2. Gugatan yang di ajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

¹⁸ *Ibid*, hlm. 133

huruf b, huruf c atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.

3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan\atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.

mengikuti ketentuan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menurut Pasal 142 RBg./118 HIR, tuntutan atau gugatan itu harus diajukan dalam bentuk surat gugatan, yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya kepada ketua pengadilan negeri yang dalam daerah hukumnya terletak tempat tinggal tergugat atau jika tidak diketahui tempat tinggalnya, tempat tinggal sebenarnya berdiam [ayat (1)]

Jika tergugat lebih dari seorang sedangkan mereka tinggal dalam suatu daerah hokum pengadilan negeri, gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat tinggal salah seorang tergugat menurut pilihan penggugat [ayat (2)]. Jika tempat tinggal tergugat tidak diketahui, begitu pula sebenarnya ia berdiam tidak diketahui atau ia tidak dikenal, gugatan itu diajukan kepada ketua pengadilan negheri tempat tinggal penggugat atau salah seorang penggugat [ayat (3)].

Dalam sengketa konsumen, pihak-pihak yang digugat adalah produsen, yaitu semua pihak yang ikut serta di dalam penyediaan dan peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Jadi, sangat mungkin terdiri atas beberapa orang (pihal) yang berbeda. Dalam hal seperti ini jika tergugat ada beberapa orang, dapat dipilih di tempat tinggal salah satu tergugat sebagai tempat pengajuan gugatan.¹⁹

Pada umumnya gugatan itu diajukan secara tertulis. Namun demikian gugatan dapat diajukan secara lisan. Pengajuan gugatan disertai dengan pembayaran sejumlah uang administrasi. Dalam gugatan, penggugat mengemukakan dalil-dalil yang berupa dasar tuntutan yang disebut dengan *pundamentum petendi* yang terdiri dari atas dua bagian, yaitu bagian yang menguraikan kejadian-kejadian atau peristiwa dan bagian yang menguraikan tentang hukum.

Uraian tentang kejadian merupakan penjelasan duduknya perkara, sedangkan uraian tentang hukum merupakan uraiadn tentang adanya hak atau hubungan hukum yang menjadi dasar yuridis dari tuntutan. Disini konsumen sebagai penggugat menguraikan dengan jelas

¹⁹ *Ibid*, hlm. 134

hubungan hukum antara produsen dan konsumen sampai pada peristiwa adanya kerugian yang diderita konsumen. Hubungan hukum itu dapat berupa hubungan yang timbul karena terjadinya peristiwa melanggar hukum. Jadi, ada dua peristiwa yang dapat diajukan sebagai dasar hak konsumen untuk mengajukan tuntutan, yaitu *peristiwa wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum*.

Pada bagian akhir gugatan dimuat *petitum*, yaitu tuntutan apa yang oleh penggugat diminta atau diharapkan akan diputuskan oleh hakim. Jadi, *petitum* itu akan mendapat jawabannya di dalam *dictum* atau *amar* putusan.²⁰

B. Pemeriksaan dan Pembuktian

sebagaimana disebutkan dalam pasal 1865 KUH Perdata, peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh penggugat. Artinya, kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi, penggugat perlu membuktikan :

1. Adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian) ;
2. Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh produsen ; dan
3. Timbulnya kerugian bagi konsumen-penggugat

²⁰ *Ibid*, hlm. 135

Jika gugatan ganti kerusakan didasarkan pada peristiwa perbuatan melawan hukum, haruslah dibuktikan:

1. Adanya perbuatan melaawn hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan.
2. Adanya kesalahan dari produsen-pelaku usaha, baik kesengajaan maupunk kelalaian.
3. Adanya sejumlah kerugian yang diterima konsumen-penggugat.
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dan kerugian.

Pembuktian terhadap hal-hal di atas dilakukan menurut alat-alat yang diatur dalam undang-undang, menurut Pasal 284 RBg./164 HIR atau Pasal 1866 KUH perdata, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah surat, saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah.

Membuktikan dalam arti yuridis tidak lain berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan, dengan jalan pembuktian, menjadi jelas bagi hakim tentang hukumnya suatu perkara sehingga memudahkan

hakim untuk mengonstatir peristiwanya, mengualifikasi, dan kemudian mengonstituirnya.

Menurut sudikno mertokusumo, yang harus dibuktikan dalam perkara perdata adalah peristiwa yang diajukan sebagai dasar hak, meneguhkan haknya, ataupun untuk menyangkal hak orang lain, jadi bukan hukumnya yang dimaksud disini adalah hal-hal- yang oleh pihak lawan tidak telah diakuinya dan bukan pula merupakan suatu hal yang tidak perlu dibuktikan, misalnya, karena sudah merupakan kebenaran umum.²¹

Pada dasarnya pihak yang mengemukakan suatu peristiwa itulah yang dibebani pembuktian. Akan tetapi, untuk mencapai keadilan, dalam praktiknya pembagian beban pembuktian itu baru dirasakan adil dan tepat apabila yang dibebani pembuktian adalah pihak yang paling sedikit dirugikan jika disuruh membuktikan. Ini berarti untuk membebani kewajiban, hakim harus bertindak arif dan bijaksana serta tidak boleh berat sebelah.

Dalam hubungannya dengan tanggung jawab produk, para gugatan yang diajukan konsumen yang berada dalam hubungan kontrak jual beli, ia harus membuktikan wanprestasi tergugat-produksen. Wanprestasi

²¹ *Ibid*, hlm. 136

yang harus dibuktikan itu meliputi seluruh kewajiban yang tidak dilaksanakan oleh produsen sebagai tergugat, yaitu kewajiban-kewajiban yang tidak dilaksanakan menurut perjanjian jual beli termasuk untuk menanggung cacat tersembunyi, jadi perdoman untuk membuktikan dipenuhi atau tidak dipenuhinya kewajiban produsen penjual adalah perjanjian yang sudah ada. Disini, norma yang dilanggar adalah norma kontraktual., pada gugatan yang didasarkan wanprestasi. Konsumen-penggugat tidak perlu membuktikan adanya kesalahan tergugat sehingga ia wanprestasi. Jadi, cukup dengan menunjukkan bukti-bukti bahwa produsen tergugat telah tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Pada gugatan penggantian kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum, konsumen-penggugat harus membuktikan bahwa produsen tergugat telah bersalah melakukan sesuatu sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen-tergugat. Pembuktian tentang adanya kesalahan ini mutlak dilakukan karena dasar pertanggung jawaban disini adalah kesalahan.²² Dalam praktiknya hal ini terlalu sulit bagi seorang konsumen penggugat karena ia tidak mengetahui bagaimana seluk beluk proses produksi.

²² *Ibid*, hlm. 137

Sementara itu. Produsen pelaku usaha tergugat akan lebih mudah mengajukan pembuktian lawan karena ia benar-benar memahami proses produksi itu dengan baik dan mempunyai sarana, misalnya, laboratorium untuk mengajukan pembuktian lawan.

Kesulitan ini rupanya dipahami oleh pembuat undang-undang perlindungan konsumen sehingga dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian merupakan *beban dan tanggung jawab pelaku usaha (produsen)*. Ini merupakan cara baru dalam menuntut pertanggungjawaban dari produsen yang disebut dengan prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak sebagaimana dikemukakan diatas. Disini produsen tergugat langsung dibebani tanggung jawab, sedangkan kesalahan tidak dipersoalkan. Karena itu, pembuktian dari pihak konsumen penggugat tidak diperlukan.

Namun, cara ini belum sepenuhnya mengatasi kesulitan yang terjadi. Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini memberi kewajiban pembuktian atas kesalahan kepada produsen. Tentu saja yang terjadi adalah bahwa produsen akan

membuktikan ketidakbersalahannya bahwa dia telah mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan guna menjaga keamanan dan keselamatan konsumen. Bahkan, lebih jauh, produsen akan berusaha membuktikan bahwa kesalahan ada pada pihak konsumen penggugat atau membuktikan faktor-faktor lain yang dapat membebaskannya dari pertanggungjawaban (lihat Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Tugas ini dengan mudah dapat dilakukan oleh produsen karena mempunyai sarana yang cukup lengkap dan pengetahuan yang memadai untuk itu, dengan demikian, pembuktian terbalik seperti ini belum sepenuhnya dapat menjamin terlindunginya kepentingan konsumen.²³

Berkaitan dengan ini, menurut penulis, yang dapat dibuktikan oleh produsen pelaku usaha tergugat seharusnya dibatasi hanya membuktikan dua hal, yaitu :

1. Bahwa produsen pelaku usaha tergugat telah melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengamanan poses produksi untuk menghasilkan produk yang baik, berkualitas, dan menyehatkan ; dan

²³ *Ibid*, hlm. 138

2. Bahwa produsen pelaku usaha tergugat tidak pantas dibebani tanggung jawab atas kerugian yang terjadi sebagai risikonya.

Batasan ini perlu agar dalam pembuktiannya produsen pelaku usaha tergugat jangan sampai terlalu jauh yang justru membuktikan kesalahan konsumen penggugat.²⁴

1.5.4. Badan dan Lembaga Perlindungan Konsumen

Terkait kelembagaan, undang – undang perlindungan konsumen mengamanatkan tidak kurang dari tiga macam kelembagaan yang dapat berperan dalam perlindungan konsumen.

1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Kenapa perlu untuk disebutkan pertama, Karena jauh sebelum Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini disahkan, organisasi konsumen sudah terbentuk terlebih dahulu.

Sebelum undang – undang perlindungan konsumen disahkan, paling tidak baru ada sekitar belasan organisasi konsumen di Indonesia. Namun setelah undang – undang perlindungan konsumen yang mendorong dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di daerah tingkat II (kabupaten/kota), saat ini sudah hampir 300-an Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang tercatat di Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian

²⁴ *Ibid*, hlm. 139

Perdagangan RI. Tentu saja dari 300-an Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini masih perlu dilihat kembali berapa yang masih aktif dan berapa yang sudah “menghilang”.

YLKI yang berlokasi di Jakarta, merupakan organisasi yang pertama, selanjutnya diikuti dengan organisasi konsumen lain di berbagai daerah, seperti: Yogyakarta, Medan, Makassar, Bandung, Surabaya dan kota lainnya. Tanpa bermaksud menyombongkan diri, YLKI merupakan penggagas dan membidani lahirnya undang – undang perlindungan konsumen. Tidak tanggung-tanggung, gagasan ini secara historis telah mulai disuarakan sejak 1975-an.

2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Badan ini seharusnya menjadi institusi independen yang paling tinggi dan bergengsi dalam bidang perlindungan konsumen. Bertanggung jawab langsung pada Presiden, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berperan dalam menentukan arah dan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia. Kenyataannya, belum cukup terlihat hasil nyata sepak terjangnya bagi perlindungan konsumen Indonesia. Hal ini disebabkan kewenangannya yang sebatas memberi saran dan pertimbangan pada pemerintah.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Institusi ini juga didorong untuk dibentuk di daerah tingkat II (kabupaten/kota), sebagai alternatif tempat penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Badan ini seharusnya mempunyai kewenangan cukup untuk

menghasilkan keputusan final bagi konsumen, dan pelaku usaha wajib melaksanakan putusan yang telah ditetapkan. Kenyataannya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ternyata tidak kuasa memaksa pelaku usaha yang bermasalah untuk datang memenuhi panggilan. Dan putusan BPSK pun tidak otomatis berkekuatan hukum tetap. Tetap saja harus disahkan terlebih dahulu oleh Pengadilan Negeri setempat.

1.5.4.1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Pengakuan pemerintah terhadap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bukanlah tanpa syarat, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat harus terdaftar pada pemerintah kabupaten atau kota dan bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.²⁵ Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan perizinan. Demikian pula bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang tersebut kepada pemerintah kabupaten atau kota setempat dan tidak perlu melakukan pendaftaran di tempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.

²⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta: 2013, hlm. 138

Ketentuan ini ternyata mengundang kontroversi tentang semangat independensi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Satu sisi berpandangan, bahwa untuk mendapatkan pengakuan pemerintah, pendaftaran dan pengaturan tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat berdasarkan peraturan pemerintah dipandang sebagai tindakanyang bertentangan dengan semangat reformasi dan mengancam independensi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Sisi lain berpandangan, bahwa pengaturan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bertujuan agar perlindungan Konsumen yang diaman oleh lembaga ini lebih terarah dan hasilnya dapat dirasakan oleh konsumen.

Namun jika di cermati secara seksama, ketentuan peraturan pemerintah tersebut dimaksudkan hanya sebagai alat kontrol bagi pemerintah dan tidak memberikan pengaruh apapun bagi independensi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.²⁶ Karena, tentu saja pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bertujuan untuk menjamin ketertiban, kepastian dan keterbukaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

²⁶ *Ibid*,

Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) meliputi :

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati – hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya.²⁷
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

1.5.4.2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memperkenalkan satu lembaga khusus yang menurus perlindungan konsumen yang di beri nama Badan Perlindungan Konsumen Nasional, disingkat BPKN. Badan ini dimaksudkan untuk mengembangkan upaya perlindungan kepada konsumen melalui pengkajian dan penelusuran terhadap masalah – masalah perlindungan konsumen dalam mencari upaya – upaya atau alternatif usaha

²⁷ *Ibid*, hlm. 139

untuk mempertinggi perlindungan hukum terhadap konsumen. Sebagai badan yang bertaraf nasional, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di ibu kota negara republik indonesia yang bertanggung jawab kepada presiden.

Menurut Pasal 33 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 33 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini secara tersirat mengakui bahwa

1. Tugas untuk mengembangkan perlindungan konsumen adalah tanggung jawab pemerintah, dan²⁸
2. Pemerintah dipandang tidak cukup mampu(sanggup) untuk melaksanakan sendiri tugas tersebut. Oleh karena itu, perlu dilibatkan unsur – unsur nonpemerintah.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan pihak lain, termasuk organisasi konsumen internasional [Pasal 34 ayat (2)] Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁸ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 177

Kemungkinan bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional ini perlu mengingat bahwa batas peredaran barang dan\atau jasa sekarang ini sudah tidak ada lagi, sudah melampaui batas – batas negara melalui media perdagangan bebas, yang disebut dengan globalisasi perdagangan.²⁹ Dengan cara ini konsumen kita dapat terlindungi dari kemungkinan negatif perilaku para pelaku usaha asing, baik karena produk yang diedarkannya di indonesia maupun melalui kerja sama – kerja sama (usaha patungan) dengan pengusaha indonesia. Kemungkinan ini tentu tidak dapat dihindari atas usaha sendiri pemerintah Indonesia ataupun oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Dengan demikian, kerja sama dengan badan perlindungan konsumen luar negeri pun merupakan suatu keharusan. Maka, penting sekali agar Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan pihak asing sehingga melalui masukan – masukan dari mereka, pemerintah dapat mengambil kebijakan tentang perlindungan konsumen yang bernuansa internasional.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
mempunyai tugas :

²⁹ *Ibid*, hlm. 178

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen.
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang – undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- e. Memperluas informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan masyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.³⁰
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.
- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

1.5.4.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 1 butir 11 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan

³⁰ Zulham, *Op.cit*, hlm. 148

konsumen. badan penyelesaian sengketa konsumen sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus – kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.

Pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.³¹

Terbentuknya lembaga badan penyelesaian sengketa konsumen, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah

a. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen harus sudah di putus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak

³¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group, 2008, hlm. 74

dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara.

- b. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum.
- c. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen.

Jika putusan badan penyelesaian sengketa konsumen dapat diterima oleh kedua bela pihak, maka putusan badan penyelesaian sengketa konsumen bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan. Keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen juga diharapkan akan mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.³²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase
- b. Memberikan kontribusi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku

³² *Ibid* , hlm. 75

- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan h yang tidak memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- j. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999.

1.5.5. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Praktik

1.5.5.1. Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen

Para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen umumnya adalah kalangan konsumen, pelakuusaha dan/atau pemerintah (khususnya yang bergerak dalam penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan masyarakat). Jadi dalam setiap sengketa konsumen, salah satu pihak yang wajib adalah adanya pihak konsumen dalam sengketa tersebut. Tanpa adanya konsumen atau yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukan sengketa konsumen.³³

Sengketa konsumen menurut undang – undang perlindungan konsumen dimulai pada saat konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

³³ *Ibid*, hlm. 147

Sekalipun undang – undang perlindungan konsumen merupakan undang – undang yang mengatur mengenai perlindungan hukum kepada konsumen, tetapi undang – undang ini juga menegaskan mengenai diberikannya hak kepada pelaku usaha untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Namun ternyata undang – undang perlindungan konsumen sama sekali tidak menyinggung hal yang menyangkut gugatan yang dapat diajukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang beritikad tidak baik itu

Oleh karena itu undang – undang perlindungan konsumen hanya mengatur mengenai gugatan yang diajukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha saja, maka menurut hemat penulisan dasar hukum yang dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk menggugat konsumen adalah berdasarkan wanprestasi karena ingkar terhadap adanya suatu perjanjian atau berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dan gugatan pelaku usaha ini hanya dapat diajukan kepada pengadilan negeri. Sedang hukum acara yang digunakan adalah HIR/RBg.³⁴

1.5.5.2. Permohonan Sengketa Kepada Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen

Setiap konsumen yang di rugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada Badan Penyelesaian

³⁴ *Ibid*, hlm. 149

Sengketa Konsumen harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menangani pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat dengan domisili konsumen.

Pasal – Pasal di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur gugatan yang berkaitan dengan sengketa konsumen, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen yang menjadi tergugat adalah pelaku usaha. Hal itu tidak mengherankan oleh karena undang – undang ini memang mengatur mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap perbuatan pelaku usaha

Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen, apabila permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350 tahun 2001 atau permohonan

gugatan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen³⁵

1.5.5.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atau Produsen Terhadap Konsumen Korban

Dalam undang – undang perlindungan konsumen Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 undang – undang perlindungan konsumen mengatur mengenai tanggung jawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Menurut Pasal 19 undang – undang perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku

Merupakan asas hukum yang umum berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal – hal sebagai berikut :

³⁵ *Ibid*, hlm. 153

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen
- b. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha³⁶
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut undang – undang perlindungan konsumen berhak mengajukan gugatan (Pasal 46 ayat (1))
- d. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau berupa putusan pengadilan.

1.5.5.4. Beban Pembuktian Terbalik Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut undang – undang perlindungan konsumen

Salah satu bagian penting dalam penyelesaian sengketa perdata konvensional adalah beban pembuktian kepada pihak mana ditetapkan beban pembuktian apabila timbul suatu perkara. Salah menetapkan beban pembuktian dapat menimbulkan kerugian terhadap pihak yang dibebani, dan memberi keuntungan pihak yang lain.

³⁶ *Ibid*, hlm. 165

Untuk menghindari kesalahan pembebanan pembuktian yang tidak proporsional, sehingga merugikan kepentingan pihak lainnya, maka dalam menerapkan beban pembuktian harus dilihat kasus perkasus, menurut keadaan yang konkret, dan perlu dipahami prinsip dan praktik yang berkenaan dengan penerapannya.

- a. Menerapkan beban pembuktian haruslah bersikap adil, sesuai dengan prinsip *fair trail* dan tidak bersikap persial atau berat sebelah, dan sesuai dengan sistem hukum pembuktian.
- b. Mekanisme alokasi beban pembuktian, melekat risiko yang harus ditanggung akibatnya oleh masing – masing pihak.³⁷

Apabila yang bersangkutan tidak mampu membuktikan apa yang dialokasikan kepadanya, akan menanggung risiko kehilangan hak atas kegagalan memberikan bukti yang relevan yang dialokasikan kepadanya. Karena adanya risiko tersebut, maka kesalahan atau kekeliruan dalam membebankan pembuktian sudah barang tentu akan menimbulkan kesulitan dan kegagalan bagi pihak yang bersangkutan.

Sebagai pedoman aturan umum seperti yang digariskan dalam Pasal 163 HIR/283 RBg:

³⁷ *Ibid*, hlm. 180

“Barang siapa yang mengatakan mempunyai sesuatu hak, atau ia menyebutkan sesuatu kejadian untuk menguatkan haknya itu, atau untuk membantah hak orang lain, maka orang itu harus membuktikan adanya hak itu atau adanya kejadian itu”

Pasal 1865 kitab undang – undang hukum perdata yang berbunyi :

“setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna menegakkan haknya sendiri maupun membantah sesuatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”

Secara teknis, pasal – pasal di atas merupakan ketentuan umum dalam penerapan pembagian beban pembuktian. Dapat disimpulkan bahwa siapa yang mendalilkan sesuatu hak, kepadanya dibebankan wajib bukti untuk membuktikan hak yang didalilkannya, dan siapa yang mengajukan dalil bantahan dalam rangka melumpuhkan hak yang didalilkan pihak lain, kepadanya dipikulkan beban pembuktian untuk membuktikan dalil bantahan dimaksud.

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian yuridis empiris, yaitu pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologis hukum merupakan pendekatan yang di gunakan untuk melihat aspek – aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan

bahan nonhukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.³⁸ Pendekatan yang penulis lakukan ini berdasarkan fakta – fakta, peraturan perundang – undangan, dan teori – teori yang berkaitan dengan efektifitas lembaga penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya

Sehingga bisa memperjelas bahwa penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan maksud memperoleh gambaran yang sejelas – jelasnya tentang efektifitas penyelesaian sengketa di lembaga penyelesaian sengketa konsumen surabaya.

1.6.2. Sumber Data

Di dalam jenis penelitian hukum empiris adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat. Biasanya berupa perilaku hukum dan warga masyarakat (empiris) yang harus di teliti secara langsung dan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder

a. Data primer

Data yang di peroleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.³⁹

b. Data sekunder

Data yang di peroleh dari dokumen – dokumen resmi, buku – buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam

³⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm. 105

³⁹ *Ibid*, hlm. 106

bentuk laporan, skripsi, tesis, dan peraturan perundang – undangan.

Data sekunder dapat dibagi menjadi :

1. Bahan hukum primer

Bahan – bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang - undangan yang terkait dengan objek penelitian,⁴⁰ yaitu keputusan menteri perindustrian dan perdagangan mo.350/MPP/kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen.

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip – prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan – pandangan klasik para sarjana yang mempunyai berkualifikasi tinggi.⁴¹

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, dan sebagainya.

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan bahan hukum yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini diperoleh dengan cara :

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 107

⁴¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, cetakan keenam, 2010, hlm. 182

1. Studi pustaka / Dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik normative maupun yang sosiologi). Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan – bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁴²

Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang – undangan, buku – buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.

Studi kepustakaan bagi penelitian hukum empiris, merupakan metode pengumpulan data yang dipergunakan bersama – sama seperti wawancara, pengamatan (observasi) dan kuesioner.⁴³

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi yang dilakukan oleh pewawancara dan terwawancara untuk memperoleh informasi yang lengkap melalui pertanyaan yang sudah terstruktur. ⁴⁴Adapun di dalam prakteknya penulis akan melakukan wawancara kepada orang yang menangani penyelesaian sengketa konsumen.

⁴² Ammirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: RajawaliPers, 2010, hlm. 68

⁴³ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, cetakaan keempat, 2008, hlm. 50

⁴⁴ Suharsini dan Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, hlm. 270

3. Penelitian Lapangan

Data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang diperoleh melalui informasi dari pihak – pihak terkait dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen.⁴⁵

1.6.4. Metode Analisis Data

Terhadap tahap berikutnya setelah pengumpulan data selesai adalah metode analisis data merupakan tahap dalam suatu penelitian yang dijadikan data dalam penelitian diolah sedemikian rupa dengan mengelompokkan data sesuai dengan jenisnya.⁴⁶

Berdasarkan sifat penelitian ini menggunakan penelitian bersifat deskriptif analitis, analisis data yang di pergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.⁴⁷

1.6.5. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dan menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka sesuai dengan judul skripsi ini penulis memilih Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen yang beralamat di Jl. Gayungsari Timur. No.35, Menanggal, Gayungan, Kota

⁴⁵ Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1986, hlm. 160

⁴⁶ Bahder Johan, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Jakarta: CV. Mandar Maju, 2008, hlm 172

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 107

SBY, Jawa Timur 60231 dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang beralamat di Jl. Rajawali No.31, Krembangan Selatan., Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60175

1.6.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan mengikuti uraian skripsi ini maka kerangka penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab:

Bab pertama pendahuluan, Bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang permasalahan yang akan di bahas dalam penulisan skripsi. Bab pertama terdiri dari beberapa sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, mafaat penelitian, kajian pustaka, metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini serta pertanggung jawaban sistematika. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada pembaca agar dapat mengetahui secara garis besar pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Bab Kedua, membahas tentang Bagaimana peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen, yang dalam proposal skripsi ini di bagi menjadi sub bab dengan dua sub bab. Sub bab yang pertama mengenai gambaran umum lembaga penyelesaian sengketa di surabaya. Sub bab yang kedua yaitu peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Bab ketiga, membahas tentang Apakah hambatan lembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen, yang dalam proposal skripsi ini di bagi menjadi sub bab dengan dua sub bab. Sub bab yang pertama mengenai hambatan lembaga dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Sub bab yang kedua yaitu solusi lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam menangani hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Bab keempat merupakan bab penutup terdiri atas kesimpulan dan saran atas pokok permasalahan. Pada bab terakhir dari penulisan skripsi ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari bab – bab yang sebelumnya, dan kemudian diberikan saran yang tepat, yang sesuai dengan permasalahan yang ada, yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan.