

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Jual beli merupakan sebuah transaksi ekonomi yang sering sekali dijumpai dalam masyarakat Indonesia. Jual beli melibatkan dua pihak yang saling bertukar barang atau jasa untuk memenuhi kepentingan dan tujuan masing-masing. Konsumen merupakan seseorang atau organisasi yang membeli atau menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lain (Sri Handayani 2012 :2). Sehingga sudah sangat jelas dari definisi tersebut bahwasanya konsumen merupakan orang atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa dari pihak lain atau bisa dikatakan produsen (pelaku usaha).

Seiring dengan perkembangan perekonomian nasional dan dinamika perubahan yang terjadi disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk menjatuhkan pilihan terhadap berbagai jenis barang dan/atau jasa yang diinginkan (Rusli, 2012 : 87).

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun

jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.

Dalam hubungan demikian, seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan adanya campur tangan pemerintah dan/atau negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Dalam upaya untuk mewujudkan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, perlu ditingkatkan suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga pemerintah telah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu

produk hukum yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini sangat penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan kepentingan bisnis sendiri sehingga pemerintah berkewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah (Penjelasan UUPK).

Peraturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tanggung dalam menghadapi persaingan. UUPK pada dasarnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk mencapai prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sehingga dapat merugikan konsumen.

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen, UUPK sendiri membagi penyelesaian konsumen menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu sebagaimana diatur dalam pasal 49, yakni Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Seperti yang telah diketahui bahwa Kabupaten Buleleng terletak di Provinsi Bali bagian utara. BPSK sebagai lembaga yang berwenang dalam penyelesaian sengketa konsumen berkedudukan di ibu kota provinsi sehingga apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen harus melalui BPSK terlebih dahulu. Namun karena daerah Kabupaten Buleleng menuju ibu kota provinsi lumayan jauh sehingga sangat tidak mungkin apabila terjadi sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng langsung mengajukan ke BPSK. Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa di Kabupaten Buleleng belum ada lembaga yang secara khusus menangani sengketa konsumen tetapi apabila ada sengketa konsumen atau ada konsumen yang ingin mengajukan keluhan atau aduan terkait kerugian yang dialaminya karena pelaku usaha dapat melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Buleleng. Kemudian berdasarkan hasil wawancara penulis kepada salah satu staf Disperindag Kabupaten Buleleng menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh ada dua yaitu jalur non litigasi yang bisa dilaksanakan di Disperindag dan jalur litigasi yang akan ditangani oleh Pengadilan Negeri Singaraja.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik mengambil judul skripsi terkait perlindungan konsumen yaitu “IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KABUPATEN BULELENG”.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum adanya badan/yayasan yang mengkhusus untuk perlindungan konsumen sehingga keluhan apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Kabupaten Buleleng masih ditangani oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Buleleng
2. Penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di Kabupaten Buleleng sebagian besar diselesaikan dengan kekeluargaan sehingga sangat sedikit sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Kabupaten Buleleng yang diselesaikan secara litigasi atau melalui pengadilan.

1.3 Pembatasan Masalah.

Pembatasan-pembatan pada pembahasan terhadap permasalahan diatas sangat diperlukan agar mendapatkan kejelasan yang lebih terarah. Adapun uraian tentang pembatasan masalah penelitian ini yaitu mengenai penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa pelaku usaha dan konsumen di Kabupaten Buleleng serta faktor-faktor yang menyebabkan minimnya sengketa konsumen yang diselesaikan melalui jalur litigasi atau pengadilan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng ?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan minimnya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau pengadilan di Kabupaten Buleleng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menyebabkan minimnya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau pengadilan di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan konsep dasar hukum nasional dengan mengkhhusus mengenai implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai faktor yang menyebabkan minimnya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau

pengadilan di Kabupaten Buleleng untuk selanjutnya dijadikan sebagai pegangan dalam pembelajaran.

b. Bagi masyarakat

Menambah pemahaman masyarakat tentang implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

(1) Menambah pengetahuan tentang implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Buleleng.

(2) Sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

