

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum-hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum perlindungan konsumen semata-mata ada dalam wilayah hukum perdata. Terdapat aspek hukum perlindungan konsumen yang berada dalam hukum publik, terutama dalam hukum pidana dan hukum administrasi negara. Jadi tepatnya hukum perlindungan konsumen ada di wilayah hukum privat (perdata) dan wilayah hukum publik.¹

Membangun hukum perlindungan konsumen dengan kerangka sistem hukum Indonesia ada kaitan antara hukum perlindungan konsumen dengan peraturan Undang-Undang yang mempunyai tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagaimana diketahui, hubungan hukum dapat ditinjau dari sisi hukum administrasi, perdata, pidana dan hukum acara, baik secara perdata maupun pidana. Terjadi fenomena kelahiran bidang hukum baru seperti hukum ekonomi dan hukum bisnis sangat mempengaruhi hukum perlindungan konsumen dalam dua bidang hukum ekonomi yaitu hukum ekonomi pembangunan dan ekonomi sosial.²

Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan dari

¹Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, hlm, 21.

²*Ibid*, hlm, 22.

perlindungan konsumen tersebut diatur dalam Pasal 3 yang menjelaskan tujuan perlindungan konsumen adalah, 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa. 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. 6) Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan efisien pemerintah telah membentuk suatu badan organisasi yang memberikan pelayanan terhadap perlindungan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap daerah tingkat II Kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum.³

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Arbitrase adalah cara

³Holijah, 2020, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil di Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm, 65.

penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Sedangkan Pasal 1 angka 10 menjelaskan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Permasalahan perlindungan konsumen yang dibahas dalam penelitian ini adalah pembelian rumah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Para pihak perkara yang terdapat pada kasus ini adalah Karmila (Penggugat) dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Tergugat). Penggugat merupakan konsumen dari PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yang membeli rumah melalui KPR pada tahun 2015 dengan jangka waktu 5 (lima) tahun. Penggugat membayar dengan lancar cicilan rumah tersebut selama 4 (empat) tahun dan kredit macet 1 (satu) tahun yang disebabkan karena kesulitan ekonomi. Selain itu penggugat juga pernah mengajukan top-up 2(dua) kali diluar fasilitas KPR, yaitu pinjaman sebesar Rp. 50.000.000 (lima puluh juta Rupiah) jangka waktu 1,5 tahun dan pinjaman sebesar Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) jangka waktu 7 tahun, dengan cicilan tiap bulannya Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Saat saat kredit penggugat baru macet, penggugat mencoba lagi mengajukan top-up pinjaman untuk modal usaha, tetapi penggugat hanya diberi kesempatan untuk resruktur penurunan angsuran dari Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) menjadi Rp. 7.000.000 (tujuh juta rupiah) karena tidak ada modal untuk usaha penggugat tetap saja tidak membyar angsuran dengan lancar.

Pada bulan Desember 2020, penggugat meminjam uang kepada saudaranya sebesar Rp. 20.000.000 (dua puluh juta Rupiah) untuk pelunasan salah satu kredit penggugat, pada saat itu penggugat juga membuat permohonan tertulis di kantor tergugat untuk memberikan penggugat kelonggaran dan perpanjangan waktu agar bisa mencicil sesuai dengan kemampuan dan belum ada jawaban dari tergugat. Setelah beberapa minggu kemudian pihak tergugat datang ke rumah memberitahu bahwa rumah tergugat masuk dalam daftar lelang, pada saat itu penggugat menanyakan jawaban atas permohonan penggugat sebelumnya dan tergugat menjawab permohonan penggugat di tolak. Penggugat juga pernah mencari pembeli rumahnya agar penggugat dapat melunasi semua utang di Bank Mandiri dengan total Rp. 230.000.000 (dua ratus tiga puluh juta rupiah).

Penggugat hendak menjual rumahnya dengan harga Rp. 635.000.000 (enam ratus tiga puluh lima juta rupiah) dan sudah disepakati oleh calon pembeli, dan calon pembelipun sudah melengkapi persyaratan untuk pengajuan kredit di Bank Mandiri, tapi ditolak dengan alasan rekening koran tidak memadai padahal beliau adalah seorang ASN, hanya saja beliau memang kurang berintegritas di bank karena lebih sering bertransaksi tunai. Kemudian pihak tergugat mengirim pesan melalui Whatsapp memberitahu tanggal pelelangan rumah 23 Juli 2021 dengan harga rumah yang jauh di bawah harga pasar yaitu Rp. 445.000.000 (empat ratus empat puluh lima juta rupiah) berdasarkan kronologi diatas karena pihak penggugat merasa dirugikan dan tidak mendapatkan keadilan, dan memohon kiranya BPSK Kota Padang dan membantu penyelesaiannya.

Telah ditandatanganinya Surat Pernyataan oleh pihak penggugat, maka majelis hakim menyatakan bahwa, Perkara Nomor 26/P3K/VI/2021 dinyatakan selesai di

BPSK Kota Padang secara konsiliasi. Masalah pengaduan penggugat ke PBSK terhadap Bank Mandiri telah selesai karena penggugat selalu debitur telah melakukan pelunasan Hak Tanggungan sebesar Rp. 245.000.000 (dua ratus empat puluh lima juta rupiah) pada hari Kamis tanggal 8 Juli 2021 di Kantor Bank Mandiri Cabang Sudirman Padang.

Disinilah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang menjalankan fungsinya sebagai memberikan pelayanan kepada konsumen dengan memproses pengaduan yang dilaporkan oleh konsumen atas kerugian yang mereka alami. Norma-norma penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (AAPS), yaitu:

1. Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.
2. Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.
3. Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.
4. Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.
5. Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai.
6. Usaha penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui mediator sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) dengan memegang teguh kerahasiaan, dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang terkait.

7. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan.
8. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (7) wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.
9. Apabila usaha perdamaian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sampai dengan ayat (6) tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase *ad-hoc*.

Penyelesaian sengketa di atas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang melakukan dengan cara konsiliasi. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan, melainkan juga dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik didalam maupun di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsiliator biasanya tidak terlibat secara mendalam atas substansi dari perselisihan.

Berdasarkan hal-hal di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai bahan penelitian dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI KOTA PADANG (Perkara Nomor 26/P3K/VI/2021).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian yakni:

1. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021?
2. Bagaimanakah upaya konsumen dalam mempertahankan haknya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021?
3. Bagaimanakah pelaksanaan putusan konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Menganalisa proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.
2. Menganalisa upaya konsumen dalam mempertahankan haknya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.
3. Menganalisa pelaksanaan putusan konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan realisasi dari rasa tahu manusia dalam taraf keilmuan dan perlu bersikap objektif, karena kesimpulan yang diperoleh hanya

akan dapat ditemukan bila dilandasi dengan bukti-bukti yang meyakinkan dan data dikumpulkan melalui prosedur yang jelas, sistematis dan terkontrol⁴.

1. Tipe Penelitian.

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis yang dilakukan dengan melihat aspek-aspek hukum yang berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasikan temuan-temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian,⁵ yang berkaitan dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder⁶, yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber pertama yang dimaksud disini adalah Karmila (Penggugat), PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Tergugat), dan staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Padang yang ikut serta dalam penyelesaian kasus tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.

⁴Zainuddin Ali, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika. Jakarta, hlm, 7.

⁵ *Ibid*, hlm 105.

⁶Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm, 30.

1) Bahan Hukum Primer.

Bahan hukum primer ini peneliti memperoleh dengan mempedomani perundang-undangan dan peraturan yang berhubungan dengan mempertahankan hak konsumen melalui penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi:

- a) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- d) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
- e) Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder.

Bahan hukum yang menjelaskan tentang bahan hukum primer membantu menganalisis dan memahami tentang bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku atau literatur bidang hukum dalam hal ini yang berhubungan dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Padang perkara Nomor 26/P3K/VI/2021.

3. Teknik Pengumpulan Data

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

a) Studi Dokumen

Teknik dokumen adalah teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto yang terkait dengan permasalahan penelitian⁷.

b) Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini yaitu semi terstruktur adalah sebuah pertemuan di mana pewawancara tidak secara ketat mengikuti daftar pertanyaan yang telah diformalkan untuk berdiskusi dan dijawab langsung. Wawancara dilakukan dengan staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

4. Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif. Alasan menggunakan teknik ini adalah data yang terkumpul tidak berupa angka-angka yang dapat dilakukan pengukurannya dan pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara dan pengamatan.⁸

⁷Sudarto, 2002, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm,71.

⁸ Suratman dan Philips Dillah, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, hlm, 145.