

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Hukum perlindungan konsumen, menurut Nasution, merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Secara definitif beliau mengemukakan: “hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.”¹

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.² Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut “UUPK”). UUPK ini hadir untuk mendidik masyarakat agar lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha sehingga akhirnya timbul suatu kemandirian dan kepedulian konsumen untuk melindungi dirinya dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.³

Sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (UUPK) Indonesia belum memiliki ketentuan hukum yang komprehensif dan integratif tentang perlindungan konsumen.⁴ Dengan melihat kondisi peraturan perundang-undangan tersebut yang belum mampu memberikan perlindungan hukum secara langsung kepada konsumen maka sangat diperlukan adanya undang-undang tentang perlindungan konsumen yang bersifat responsif, integratif, komprehensif yang dapat menjamin adanya suatu

¹ Az Nasution dalam Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hlm. 5.

² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 9.

³ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia pustaka Utama, 2000), hlm. 2.

⁴ Nining Mukhtar, *et al.*, *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat*, (Depok: Pustaka, 2005), hlm. 89.

kepastian hukum perlindungan terhadap konsumen maupun perlindungan terhadap pelaku usaha yang beritikad baik.⁵

Untuk gugatan tentang sengketa konsumen sebelumnya didasarkan pada hukum yang umum berlaku seperti pasal 1320, 1338, 1365 KUH Perdata mengenai perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen yang telah diberlakukan mulai tanggal 20 April 1999 Indonesia telah memberikan suatu bentuk perlindungan hukum baru bagi konsumen yang selama ini dinilai kecil dan sepele. Walaupun tidak serta merta dapat memecahkan masalah perlindungan konsumen karena akibat dari kebiasaan menyepelekan hak-hak konsumen yang telah melembaga tersebut, UUPK sampai saat ini masih dirasakan belum efektif penggunaannya. Masih banyak pelaku usaha yang menolak dan tidak memberi tanggapan atau bahkan tidak mengganti kerugian atas tuntutan konsumen yang mengakibatkan timbulnya sengketa konsumen.⁶

Lahirnya undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dan tentunya Perlindungan Konsumen tersebut tidak pula merugikan produsen, namun karena kedudukan konsumen yang lemah maka pemerintah berupaya untuk memberikan perlindungan melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap dilaksanakannya peraturan perundang-undangan tersebut oleh berbagai pihak yang terkait.⁷

Pasal 1 Angka 1 menyebutkan bahwa:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-

⁵ *Ibid.*, hlm. 90.

⁶ *Ibid.*

⁷ Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 22.

wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁸

Memang salah satu tujuan dari pembentukan UUPK ini adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi bagi konsumen.⁹ Undang-Undang ini memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai hak-hak maupun kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta melindungi kedudukan antara pelaku usaha serta hubungannya dengan konsumen dan masyarakat. Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni: 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.¹⁰ Selain itu, kadang kala konsumen tidak hanya dihadapkan pada suatu keadaan untuk memilih apa yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga pada keadaan ia tidak dapat melakukan pilihan atas apa yang menjadi kebutuhannya.¹¹

Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*Finished Product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan, (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.¹²

Pasal 1 Angka 3 menyebutkan bahwa:

“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”.

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 1.

⁹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3 huruf d

¹⁰ Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiyana Tadjuddin, *Op. Cit.*, hlm. 23--24.

¹¹ Republik Indonesia, *Op. Cit.*, Pasal 3 huruf d.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 8--9.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, reveransir, pengecer, dan sebagainya.¹³

Tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

- 1) *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
- 2) *Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*
- 3) *Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.*
- 4) *Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.*
- 5) *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁴*

Memerhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.¹⁵

Diatur dalam Pasal 4 UUPK yang memuat sebagai berikut:

“hak konsumen, adalah:

- 1) *Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;*
- 2) *Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;*
- 3) *Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
- 4) *Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;*

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 129.

¹⁵ *Ibid.*

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.¹⁶

Penjelasan dari huruf h sudah cukup jelas, hak atas ganti kerugian ini dimaksud untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat ada penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.¹⁷

Pemberian ganti rugi berkaca dari tiga hal, yaitu: cedera pribadi (termasuk di dalamnya kematian atau gangguan mental), kerusakan barang pribadi (property) dan pada beberapa keadaan kehilangan keuntungan ekonomi. Tujuan utamanya adalah memberikan hukuman berupa kewajiban membayar kompensasi kepada konsumen akibat tindakan yang dilakukan oleh produsen.¹⁸ Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan.¹⁹

Masalah perlindungan konsumen dalam berbagai sektor barang dan/atau jasa, termasuk di bidang perumahan, masih merupakan persoalan yang sulit diselesaikan secara efektif dan efisien berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁰ Adanya praktek jual beli rumah atau Sarusun/Apartemen yang masih dalam tahap pembangunan atau dalam tahap perencanaan ditampung atau diakomodasikan dengan dokumen hukum Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB). Dasar pemikiran hukumnya, PPJB bukanlah perbuatan hukum jual beli yang bersifat riil atau tunai. PPJB merupakan kesepakatan dua pihak untuk melaksanakan prestasi

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 38.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 44.

¹⁸ David Oughton and John Lowry, *Question & Answers Law of Torts*, (London: Blackstone Press Limited, 1999), hlm. 223.

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 47--48.

²⁰ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 73.

masing-masing dikemudian hari, yakni pelaksanaan jual beli dihadapan PPAT, bila bangunan telah selesai, bersertifikat atau layak huni.²¹

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-undang tentang perlindungan konsumen Menurut Maria Sumardjono, masalah PPJB itu termasuk dalam lingkup hukum perjanjian, sedangkan jual belinya termasuk dalam lingkup hukum tanah nasional yang tunduk pada Undang-Undang Pokok Agraria (Undang-Undang No. 5 Tahun 1960, disingkat UUPA) dan peraturan-peraturannya.²² Tak jarang harga jual yang sudah disepakati ternyata tidak diikuti dengan pelayanan yang baik kepada konsumen perumahan, misalnya: kualitas bangunan, pelayanan pra jual maupun purna jual, dan sebagainya. Keadaan ini sering membuat konsumen kecewa dan mengadakan permasalahan-permasalahan yang dialaminya, baik di media massa maupun lewat lembaga-lembaga perlindungan konsumen. Seringkali penyelesaian keluhan/komplain konsumen itu tidak wajar bagi konsumen, bahkan sangat mengecewakan (menambah kekecewaan), disebabkan dasar untuk menyelesaikan keluhan itu, yaitu PPJB diduga tidak memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.²³

Di dalam praktek hukum dari penerapan perlindungan konsumen di Indonesia berdasarkan yurisprudensi mahkamah agung maka dapat dilihat dari beberapa kasus yang pernah terjadi. Pada tahun 2015 timbul dalam sengketa konsumen antara Neni Aripiyanti (konsumen) melawan PT. Anastra Bangun Sarana Properti (pelaku usaha).

Semula Neni Aripiyanti telah mengajukan pemesanan tanah dan bangunan Perumahan Anastra village kepada PT. Anastra Bangun Sarana Properti, selaku konsumen Neni Aripiyanti tidak membeli lunas tanah dan bangunan Perumahan Anastra village tetapi sudah masuk uang dengan total uang yang sudah diserahkan senilai Rp.47.800.000,- (empat puluh tujuh juta delapan ratus ribu rupiah). Namun PT. Anastra Bangun Sarana Properti sebagai pelaku usaha tidak merealisasikan atas pesanan tersebut.²⁴

Neni Aripiyanti menggugat ke BPSK Kota Bekasi. melalui fakta-fakta hukum dalam putusan BPSK bahwa PT. Anastra Bangun Sarana Properti untuk memasarkan Perumahan Anastra village menunjuk seseorang bernama Ahmad Suhalbi untuk menjalankan fungsi pemasaran sehingga amar Putusan BPSK menguraikan bahwa menyatakan tergugat telah

²¹ Maria Sumardjono dalam *Ibid.*, hlm. 78.

²² *Ibid.*, hlm. 79.

²³ *Ibid.*

²⁴ Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 007/A/BPSK-BKS/VIII/2015

melakukan kesalahan karena kelalaiannya dalam melakukan fungsi pengawasan dalam hubungan keagenan yang menimbulkan kerugian bagi penggugat dengan menghukum tergugat untuk membayar ganti rugi sebesar Rp.14.890.000,- (empat belas juta delapan ratus sembilan puluh ribu rupiah) dengan perincian atas kelalaian dalam melakukan pengawasan keagenan 30% x Rp.46.300.000,- (empat puluh enam juta tiga ratus ribu rupiah).²⁵

Akan tetapi, konsumen Neni Aripiyanti melakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Bekasi karena berdasarkan alasan keberatan dalam Putusan Mahkamah Agung merasa pertimbangan-pertimbangan hukum Putusan BPSK kurang cermat dan nyata-nyata telah bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, prinsip umum yang berlaku, dan kelaziman serta cenderung hanya berpihak kepada kepentingan PT. Anastra Bangun Sarana Properti. Pengadilan Negeri Kota Bekasi memberi putusan bahwa menerima dan mengabulkan gugatan penggugat untuk sebagian, menghukum agar tergugat membayar ganti rugi dengan mengembalikan uang yang telah disetorkan pemohon keberatan senilai Rp. 47.800.000,- (empat puluh tujuh juta delapan ratus ribu rupiah). Pelaku usaha menaikkan perkara tersebut ke Mahkamah Agung, lalu Mahkamah Agung mengeluarkan Putusan dengan mengabulkan permohonan pelaku usaha yaitu bahwa sengketa tersebut adalah sengketa perdata dan membatalkan putusan Pengadilan Negeri Kota Bekasi.²⁶

Sedangkan pada tahun 2017 timbul sengketa konsumen antara Dewa Putu Himawan Merta Jaya (konsumen) melawan PT. Anugerah Duta Mandiri sebagai pengembang atau *Developer* (Pelaku Usaha).

Semula Dewa Putu Himawan Merta Jaya membeli Apartemen di Kemang View dari *Developer* PT. Anugerah Duta Mandiri, selaku konsumen Dewa Putu Himawan Merta Jaya tidak membeli lunas Apartemen tersebut tetapi mengikatkan diri pada Perjanjian Pengikatan Jual Beli Nomor 176/KVA/APPMH/PPJB-BTS/BAP/IV/2014. Namun ketika Apartemen tersebut diserahkan kepada konsumen Dewa Putu Himawan Merta Jaya, konsumen baru menyadari bahwa fasilitas yang telah diperjanjikan tidak sesuai dengan yang diterimanya.²⁷

Oleh karenanya, Dewa Putu Himawan Merta Jaya menggugat ke BPSK Kota Bekasi. Amar Putusan BPSK menguraikan bahwa menyatakan tergugat melanggar Undang-Undang

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Putusan Mahkamah Agung Nomor 327 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

²⁷ *Ibid.*

RI Nomor 8 Tahun 1999 dengan mewajibkan membayar ganti rugi sebesar Rp.40.000.000,- (empat puluh juta rupiah). Akan tetapi, pelaku usaha PT. Anugerah Duta Mandiri melakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Bekasi. Pengadilan Negeri Kota Bekasi menganggap bahwa sengketa tersebut kadaluwarsa dan membatalkan putusan BPSK. Pelaku usaha menaikkan perkara tersebut ke Mahkamah Agung, lalu Mahkamah Agung mengeluarkan Putusan dengan mengabulkan permohonan pelaku usaha yaitu bahwa sengketa tersebut adalah sengketa perdata dan membatalkan putusan Pengadilan Negeri Kota Bekasi.²⁸

Kasus berikutnya pada tahun 2018 timbul dalam sengketa konsumen antara Elizabeth Retno Wuri (konsumen) melawan PT Desindo Wijaya Tama. Semula Elizabeth Retno Wuri membeli Apartemen di City Terrace dari *Developer* PT. Desindo Wijaya Tama, selaku konsumen Elizabeth Retno Wuri tidak membeli lunas Apartemen tersebut tetapi mengikatkan diri pada Perjanjian Pengikatan Jual Beli Nomor 032/PPJB/DWT-CTA/XI/2013. Namun ketika Apartemen tersebut telah dilunasi kepada konsumen Elizabeth Retno Wuri, *Developer* PT. Desindo Wijaya Tama tidak dapat memenuhi kewajibannya atas pelaksanaan pembangunan apartemen, belum selesai melaksanakan pembangunan serta dalam kondisi tidak siap melakukan serah terima unit apartemen pada tanggal yang diperjanjikan.²⁹

Elizabeth Retno Wuri menggugat ke BPSK Kota Bekasi. Amar Putusan BPSK menguraikan bahwa menyatakan tergugat melakukan ingkar janji (wanprestasi) dengan mewajibkan membayar ganti rugi sebesar Rp.326.339.143,00,- (tiga ratus dua puluh enam juta tiga ratus tiga puluh sembilan ribu seratus empat puluh tiga rupiah). Akan tetapi, *Developer* PT. Desindo Wijaya Tama melakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Bekasi. Pengadilan Negeri Kota Bekasi memutuskan bahwa eksepsi Pemohon Kasasi/Tergugat menyatakan gugatan tidak dapat diterima, membatalkan putusan BPSK dan menghukum agar termohon (tergugat) membayar atas ganti rugi sebesar Rp.326.339.143,00,- (tiga ratus dua puluh enam juta tiga ratus tiga puluh sembilan ribu seratus empat puluh tiga rupiah). Pelaku usaha menaikkan perkara tersebut ke Mahkamah Agung, lalu Mahkamah Agung mengeluarkan Putusan dengan mengabulkan permohonan pelaku usaha yaitu bahwa sengketa tersebut adalah sengketa perdata dan membatalkan putusan Pengadilan Negeri Kota Bekasi.³⁰

²⁸ Putusan Mahkamah Agung Nomor 796 K/Pdt.Sus-BPSK/2018

²⁹ Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 015/BPSK-BKS/2018

³⁰ Putusan Mahkamah Agung Nomor 208 K/Pdt.Sus-BPSK/2019

Oleh karenanya menarik untuk diteliti masalah tersebut yang mendorong penulis membuat penelitian yang berjudul **“Ganti Rugi Menurut Pasal 4 Huruf H Undang Undang Perlindungan Konsumen Dalam Sengketa Di BPSK Kota Bekasi”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Permasalahan

Dalam praktek hukum dilapangan, timbul sengketa konsumen antara pelaku usaha PT. Anastra Bangun Sarana Properti selaku pengembang atau *Developer* dimana pihak *marketing* sudah menawarkan kesepakatan dengan membeli/memesan tanah dan bangunan Perumahan Anastra Village pada tahun 2014 kepada Neni Aripiyanti selaku konsumen. Akan tetapi, PT. Anastra Bangun Sarana Properti selaku pengembang atau *Developer* tidak merealisasikan atas pesanan tersebut. Sehingga, Neni Aripiyanti selaku konsumen merasa dirugikan. Menurut Pasal 4 huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak mendapatkan ganti rugi oleh pelaku usaha bila mana barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, Neni Aripiyanti selaku konsumen menggugat ke BPSK Kota Bekasi.

Kemudian dalam praktek hukum dilapangan, timbul sengketa konsumen antara pelaku usaha PT. Anugerah Duta Mandiri selaku pengembang atau *Developer* dimana pihak *marketing* sudah menawarkan kesepakatan dengan membeli unit Apartemen Kemang view pada tahun 2014 kepada Dewa Putu Himawan Merta Jaya selaku konsumen dengan akta Perjanjian Pengikatan Jual Beli unit Apartemen Nomor 176/KVA/APPMH/PPJB-BTS/BAP/IV/2014. Akan tetapi, PT. Anugerah Duta Mandiri selaku pengembang atau *Developer* tidak menyelesaikan kondisi fasilitas Apartemen yang telah diperjanjikan di dalam akta Perjanjian Pengikatan Jual Beli unit Apartemen Nomor 176/KVA/APPMH/PPJB-BTS/BAP/IV/2014 sehingga Dewa Putu Himawan Merta Jaya selaku konsumen harus menyelesaikan sendiri kondisi fasilitas Apartemen dan konsumen merasa dirugikan. Menurut Pasal 4 huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak mendapatkan ganti rugi oleh pelaku usaha bila mana barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau

tidak sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, Dewa Putu Himawan Merta Jaya selaku konsumen menggugat ke BPSK Kota Bekasi.

Kemudian dalam praktek hukum dilapangan, timbul sengketa konsumen antara pelaku usaha PT Desindo Wijaya Tama selaku pengembang atau *Developer* dimana pihak *marketing* sudah menawarkan kesepakatan dengan membeli unit Kios City Terrace pada tahun 2013 kepada Elizabeth Retno Wuri selaku konsumen dengan akta Perjanjian Pengikatan Jual Beli unit Apartemen Nomor 032/PPJB/DWT_CTA/XI/ 2013. Akan tetapi, PT Desindo Wijaya Tama selaku pengembang atau *Developer* tidak menyelesaikan kondisi bangunan yang telah diperjanjikan di dalam akta Perjanjian Pengikatan Jual Beli Nomor 032/PPJB/DWT_CTA/XI/2013 sehingga Elizabeth Retno Wuri selaku konsumen merasa dirugikan. Menurut Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak mendapatkan ganti rugi oleh pelaku usaha bila mana barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Oleh karenanya, Elizabeth Retno Wuri selaku konsumen menggugat ke BPSK Kota Bekasi.

1.2.2 Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana penyelesaian ganti rugi sengketa konsumen berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di peradilan BPSK, Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung?
2. Apakah penyelesaian ganti rugi sengketa konsumen telah sesuai dengan asas perlindungan konsumen berdasarkan prinsip tanggungjawab pelaku usaha khususnya *privity of contract*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan yang terkandung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyelesaian ganti rugi sengketa konsumen berdasarkan pasal 4 huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui apakah penyelesaian ganti rugi sengketa konsumen telah sesuai dengan asas perlindungan konsumen berdasarkan prinsip tanggungjawab pelaku usaha khususnya *privity of contract*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menambah wawasan yang lebih luas dalam studi ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen bagi masyarakat, pengembang (*Developer*) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyelesaikan segala hukumnya terhadap perlindungan konsumen.
2. Manfaat praktis
 - a. Memberikan kontribusi pemikiran dan pengetahuan serta wawasan bagi akademisi, praktisi hukum serta pemerintah dalam pemasaran pembangunan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang berguna bagi masyarakat terutama konsumen.

1.4 Kerangka Teoris, Konseptual dan Pemikiran

1.4.1 Kerangka Teoris

1. Teori *welfare state*

Sejak masuknya paham *welfare state*, negara telah ikut campur dalam perekonomian rakyatnya melalui berbagai kebijakan yang terwujud dalam bentuk peraturan perundang-undangan, termasuk dalam hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Pengaturan hal-hal tertentu yang berkaitan dengan masuknya paham negara modern melalui *welfare state*, kita tidak menemukan lagi pengurus kepentingan ekonomi oleh rakyat tanpa melibatkan pemerintah sebagai lembaga eksekutif di dalam suatu negara. Sesuai fungsi kehadiran negara, maka pemerintah sebagai lembaga eksekutif bertanggung jawab memajukan kesejahteraan rakyatnya yang diwujudkan dalam suatu pembangunan nasional. Campur tangan pemerintah di Indonesia sendiri dapat diketahui dari isi pembukaan dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945, serta dalam GBHN (Garis-garis

Besar Haluan Negara) dan dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi aturan pelaksanaannya, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara jelas dapat diketahui bahwa Perlindungan Konsumen diselenggarakan dalam rangka pembangunan nasional, yang menjadi tanggung jawab pemerintah.³¹

2. Prinsip Tanggung jawab bagi Perlindungan Konsumen

Prinsip ini merupakan prinsip perlindungan konsumen di Amerika Serikat yang kemudian menjadi sejarah perlindungan konsumen dan diterapkan di Indonesia sebagai salah satu prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Dalam mewujudkan hak-hak dan kewajiban konsumen maka dibedakan berupa:³²

1. Subjek yang melakukan kesalahan dan
2. Prinsip-prinsip dari pertanggungjawaban dari pelaku.

Subjek yang melakukan kesalahan diperlukan untuk menentukan siapa yang bisa dipersalahkan di antara pelaku usaha dengan konsumen. Sedangkan yang dimaksudkan tentang prinsip pertanggungjawaban, adalah bagaimana seseorang memikul tanggungjawab dari suatu perbuatannya.³³ Subjek perbuatan kesalahan meliputi doktrin *Caveat Emptor*, *Caveat Venditor*, Atas Dasar Perjanjian (*Contractual Liability*) dan Atas Dasar Kesalahan. Sedangkan Prinsip Pertanggungjawaban meliputi Prinsip Tanggungjawab Karena Kesalahan (*liability versed on fault*), Prinsip Praduga Bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), Prinsip Praduga Tidak Selalu Bertanggungjawab (*presumption of nonliability principle*), Prinsip Tanggungjawab Mutlak (*strict liability*) serta Prinsip Bertanggungjawab Terbatas (*limitation of liability*)

1.4.2 Kerangka Konseptual

Suatu konsep atau kerangka konseptual pada hakekatnya adalah suatu pengarahan atau pedoman yang memberikan batasan dalam pengertian yang akan dipergunakan sebagai dasar penelitian hukum. Adapun istilah-istilah tersebut adalah:

³¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm 29—30.

³² N. H. T. Siahaan, *Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm. 150—151.

³³ *Ibid*, hlm. 151.

- a) Ganti Rugi adalah cara pemenuhan atau kompensasi hak oleh pengaduan yang diberikan kepada satu pihak yang menderita kerugian oleh pihak lain yang melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga menyebabkan kerugian tersebut.³⁴
- b) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³⁵
- c) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa tersebut dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁶
- d) 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.³⁷
- e) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.³⁸
- f) Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.³⁹

³⁴Aristya Windiana Pamuncak, “Perbandingan Ganti Rugi Dan Mekanisme Peralihan Hak Menurut Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2006 Dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012, (Volume 1, Nomor 1, Maret, 2016), hlm. 3.

³⁵ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1)

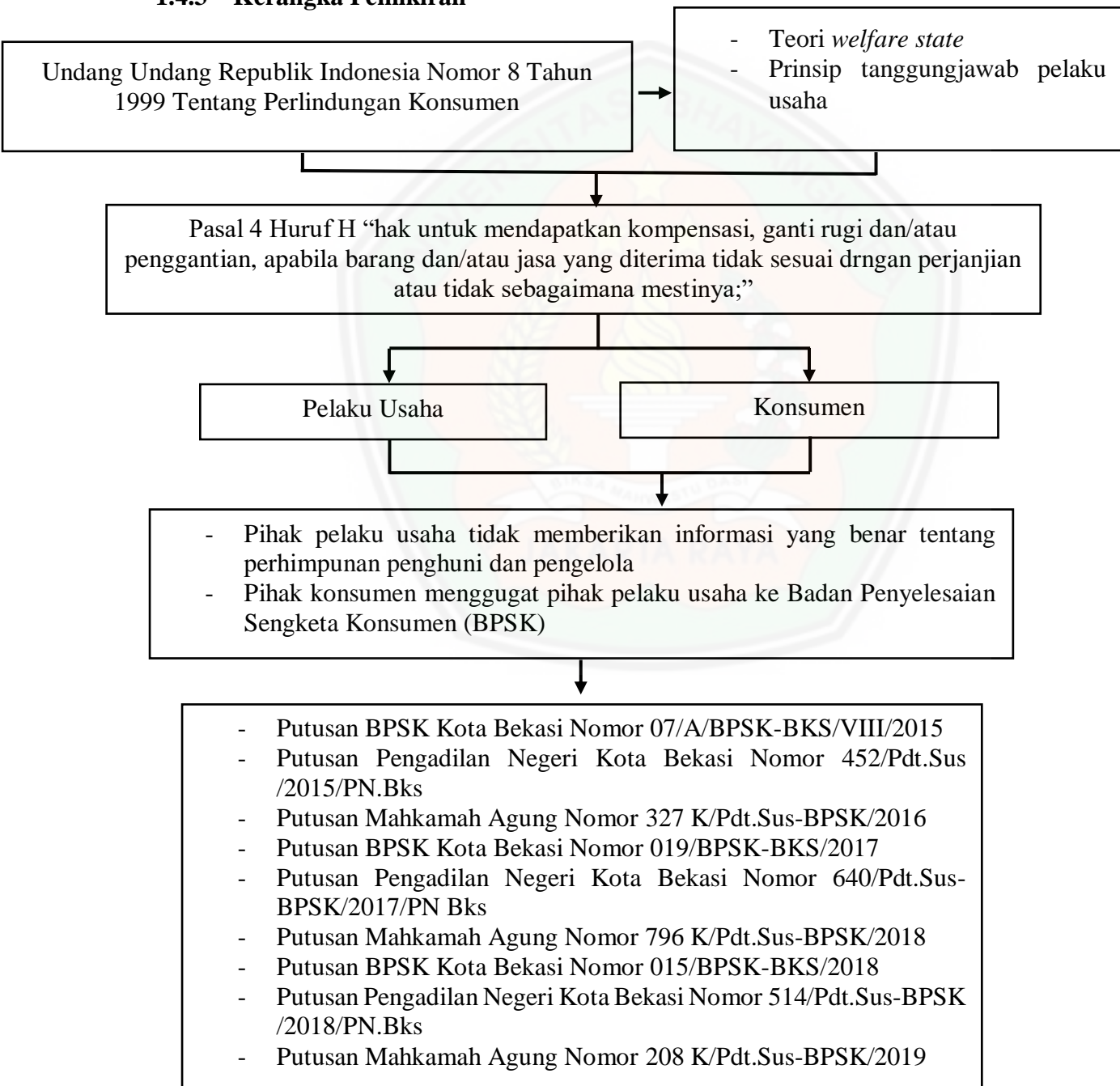
³⁶ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (2).

³⁷ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (3).

³⁸ *Ibid.*, Pasal 1 ayat (11).

³⁹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 ayat (1)

1.4.3 Kerangka Pemikiran





1. Bagaimana penyelesaian ganti rugi sengketa konsumen berdasarkan Pasal 4 huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah penyelesaian ganti rugi sengketa konsumen telah sesuai dengan asas perlindungan konsumen berdasarkan prinsip tanggungjawab pelaku usaha khususnya *privity of contract*?

1.5

Agar pembahasan dapat dilakukan secara terang dan sistematis, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bab I: Pendahuluan

Dalam pendahuluan dijelaskan pendahuluan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

b) Bab II: Tinjauan Pustaka

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli apartemen, dimaksudkan untuk mendapatkan konsep dasar yang berkenaan dengan masalah penelitian serta tinjauan dari hukum yang berlaku di Indonesia.

c) Bab III: Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang berkaitan dengan informasi atau data yang ditemukan atau yang telah dikumpulkan dan dikaitkan dengan cara berpikir penulis guna mendapatkan pemecahan masalah.

d) Bab IV: Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan dilakukan pembahasan dengan menghubungkan fakta-fakta/data yang satu dengan yang lainnya, yang diperoleh dari hasil penelitian. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis, terperinci dan kritis sesuai dengan metode pendekatan, dan kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis masalah tersebut.

e) **Bab V: Hasil Penutup**

Pada bab ini mengurai hasil kesimpulan dan saran penulis. Kesimpulan menjelaskan secara singkat hasil penting yang diperoleh dan penginterpretasikannya sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Sedangkan saran merupakan sumbangan pemikiran penulis atau peneliti berupa rekomendasi yang diambil dari hasil pembahasan dan analisis rumusan masalah serta kesimpulan dalam penelitian.

