

SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA PT. INTERKOM MOBIL
MELAWAN PT. PLN CABANG PADANG PADA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG**

Oleh :

BAMBANG

04.940.178

PROGRAM KEKHUSUSAN : PERDATA EKONOMI



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM EKSTENSI
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2008

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA
PT. INTERKOM MOBIL MELAWAN PT. PLN CABANG PADANG PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG
(Bambang, 04.940.178, Fakultas Hukum UNAND Program Ekstensi Tahun 2008, 63
Hlm)**

ABSTRAK

Setiap manusia yang hidup tanpa terkecuali adalah Konsumen baik bagi barang maupun jasa hal ini telah berlangsung sejak manusia hidup dalam kandungan sampai akhir hayat. Berawal dari keprihatinan akan banyaknya kasus yang merugikan kepentingan Konsumen terutama di daerah-daerah yang disebabkan oleh ketidak berdayaan Konsumen dalam menuntut hak-haknya maka beberapa pihak (pihak Pemerintah, Lembaga-Lembaga Swadaya Masyarakat, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan berbagai Perguruan Tinggi di Indonesia) yang menaruh kepedulian, kemudian berupaya dengan berbagai cara untuk dapat mewujudkan suatu Lembaga Khususnya pada daerah Tingkat II yang bertujuan untuk melindungi Konsumen maupun Pelaku Usaha dari berbagai hal yang dapat menimbulkan kerugian bagi mereka sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Salah satu dari lembaga itu adalah dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (diatur dalam Bab XI pasal 49-58 UUPK) yaitu suatu lembaga pemerintah yang bertugas dalam menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan yang terdapat di daerah tingkat II. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga cara yaitu cara Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase yang tergabung dalam sistem yang disebut dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Sementara itu para pihak yang bersengketa bebas untuk memilih salah satu dari cara penyelesaian sengketa konsumen diatas. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sangat menguntungkan hal ini dapat kita lihat dari waktu yang singkat dan biaya yang ringan sehingga merupakan pilihan yang tepat bagi para Pelaku Usaha untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka, seperti halnya yang dilakukan oleh PT. INTERKOM MOBIL yang merupakan Badan usaha yang bergerak di bidang penjualan kendaraan Mobil, beralamat di Jl. Imam Bonjol no. 27 Padang dalam kasus ini bertindak sebagai Penggugat melawan PT. PLN CABANG PADANG, yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa listrik bagi masyarakat, beralamat di Jl. Khatib Sulaiman no. 44 dalam kasus ini bertindak sebagai Tergugat. Sedangkan sengketa Konsumen yang terjadi antara mereka adalah telah terjadinya Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik oleh Tergugat terhadap Penggugat dengan melakukan Pemutusan Hubungan listrik, karena Tergugat menuduh Penggugat telah melakukan pelanggaran pemakaian tenaga Listrik dikantornya, untuk menyelesaikan sengketa tersebut kedua belah Pihak sepakat menyelesaikannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No. 67 Padang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam segala bidang kehidupan masyarakat, telah memungkinkan pelaku usaha untuk memproduksi berbagai macam barang dan/atau jasa serta memperluas arus gerak transaksi yang ditawarkan baik dalam negeri maupun luar negeri yang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa berdasarkan kebutuhannya.

Disisi lain, pengetahuan, kesadaran dan kemampuan konsumen untuk memilih dan menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa yang memenuhi persyaratan keamanan, keselamatan dan kenyamanan masih perlu ditingkatkan. Dalam kondisi yang demikian konsumen kerap menjadi objek pelaku usaha dan kelemahan konsumen tersebut dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan dengan melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Supaya dapat untuk meningkatkan perlindungan konsumen dari kelemahan yang demikian, maka perlu dilakukan upaya pemberdayaan terhadap konsumen melalui suatu lembaga yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam ketentuan Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, ditetapkan mengenai pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada

daerah tingkat II (kabupaten/kota). Ketentuan inilah yang menjadi dasar dari pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Padang sebagaimana di daerah lainnya merupakan suatu badan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (non litigasi) disamping itu tugas lain dari BPSK adalah memberikan konsultan perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya¹.

Di dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”.
Ketentuan ayat berikutnya menyatakan “

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Guna mengatasi keberlikuan dan jangka waktu yang cukup lama dalam proses pengadilan, UUPK memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan,

“ Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Hal ini berarti bahwa penyelesaian di pengadilan pun tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Berdasarkan isi Pasal 45 ayat (4) diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila :

¹ Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur lebih lanjut dalam Pasal 52 UUPK

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Satu hal yang harus diperhatikan bahwa cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan menggunakan hukum acara yang umum selama ini, yaitu HIR/RBg.

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah².

Di lain hal penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tertentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketanya ke pengadilan, karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak yang lainnya. Disamping itu dapat dikemukakan berbagai kelemahan atau kritikan terhadap proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yaitu :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat ;

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada umumnya lambat atau sering disebut buang waktu, waktu yang lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang

² Ahmad Miru dan Sutarman, *Yodo Hukum Perlindungan Konsumen*, PT, Rajagarfindo Persada, Jakarta 2007. Hal 234

sangat formalitastik dan sangat teknis. Kemudian arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan dengan beban yang terlalu banyak.

2. Biaya perkara mahal

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa lewat pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan yang sering dianggap tidak berlaku adil, karena pada prakteknya dapat kita lihat yang hanya memberikan pelayanan dan kesempatan kepada lembaga atau perusahaan besar.

4. Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah

Bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif Putusan pengadilan tidak mampu memuaskan para pihak yang bersengketa serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.

5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis ;

Para hakim adakalanya mempunyai kemampuan yang terbatas, terutama dalam era ilmu pengetahuan dan globalisasi saat sekarang, karena kemampuan yang dimiliki khususnya hanya dibidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya

bersifat umum, bahkan ada yang awam. Oleh karenanya, mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang telah diterangkan diatas, hal itulah yang menjadi alasan di dalam dunia bisnis, pihak yang bersengketa lebih suka memilih menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

Dari sekian banyak upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-undang perlindungan konsumen memperkenalkan 3 (tiga) bentuk yaitu Arbitrase, Konsiliasi, dan Mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang-undangan Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan yang terbaik diantara sistem dan bentuk ADR³ yang ada.

Sebelum lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen yang membuka kesempatan penyelesaian sengketa melalui Mediasi, penyelesaian sengketa melalui Mediasi telah dikenal dalam Undang-undang No 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Undang-undang No 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan.

Penyelesaian sengketa melalui Mediasi sama hal ini dengan cara Arbitrase dan Konsiliasi yaitu harus di dahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui Mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkannya sebagai klausula dalam perjanjian ataupun setelah timbulnya sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya

³ ADR adalah singkatan dari *Alternative Dispute Resolution* merupakan cara penyelesaian sengketa diluar peradilan dengan cara Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase

melalui Mediasi. Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama lebih dahulu ditempuh, karena para pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan Mediasi, sehingga kemungkinan berhasilnya proses Mediasi lebih besar. Sedangkan dengan menggunakan cara yang kedua biasanya lebih sulit pelaksanaannya karena tidak diatur sebelumnya dalam klausula perjanjian secara rinci, bahkan orang yang tidak terikat dengan perjanjian pun dapat melakukan tuntutan.

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara pihak untuk membantu mereka dalam mencapai kompromi.

Peran mediator terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada Itikat baik untuk mematuhi secara sukarela.

Keuntungan penyelesaian sengketa melalui Mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian sengketa diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing. Dengan demikian pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak.

2. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga bisa ditempuh diluar pengadilan.

BAB IV

PENUTUP

Dari beberapa rumusan masalah yang kemudian menjadi pokok pembahasan dan penelitian yang telah diuraikan diatas maka ada beberapa kesimpulan dan saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut :

Kesimpulan

1. Penyelesaian sengketa konsumen antara PT. Interkom Mobil sebagai Penggugat melawan PT PLN Cabang Padang sebagai Tergugat pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Padang secara Arbitrase yang pada akhir Putusannya Majelis memenangkan/mengabulkan gugatan PT. Interkom Mobil adalah salah satu bentuk dari upaya perlindungan hak-hak konsumen dari pengusaha yang beritikad tidak baik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan putusan Majelis BPSK diatas perbuatan pemutusan hubungan listrik yang dilakukan oleh Tergugat didasari oleh dugaan telah terjadinya pelanggaran terhadap penggunaan arus listrik dan penolakan Penggugat untuk melunasi pembayaran tagihan susulan (P2Tl) yang dikeluarkan oleh Tergugat (PT. PLN Cabang Padang). Namun hal tersebut tidak cukup terbukti dalam persidangan. Penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK melalui cara Arbitrase dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :I. Pendaftaran Perkara. II. Prasadang. III. Pengajuan Permohonan Arbitrase dan Penunjukan Arbiter. IV. Replik Duplik.V. Persidangan (Pertemuan awal, Sidang

Arbitrase (Pembuktian, Pemeriksaan Para Saksi)), VI. Kesimpulan. VII. Putusan. VIII. Pendaftaran (Penyimpanan) Putusan di PN.

2. Putusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat final dan mengikat para pihak namun adanya Upaya mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri membuat sifat final dan mengikat dari putusan BPSK menjadi rancu dan tidak memiliki kekuatan hukum lagi untuk itu perlu diadakannya revisi ataupun perbaikan-perbaikan terhadap materi dari UUPK khususnya mengenai Pasal-pasal tentang BPSK.
3. Bila Dibandingkan dengan Peradilan Umum, penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memang sangat menguntungkan, namun bila dicermati lebih seksama efisiensi penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdapat beberapa kelemahan-kelemahan yang cukup mencolok hal itu dapat dilihat dari jangka waktu harus dilalui karena adanya upaya mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK tersebut dan biaya yang dikeluarkan karena perkara dibawa ke pengadilan negeri. Hal ini disebabkan oleh kelemahan atau ketidak konsistenan UUPK yang menjadi dasar ketentuan BPSK itu sendiri sehingga perlu dilakukan revisi terhadap UUPK khususnya Pasal-pasal mengenai BPSK.

Saran

Berikut adalah beberapa saran yang penulis rasa perlu untuk disajikan sebagai bahan masukan bagi perbaikan dalam penegakan dan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen terhadap pelaku usaha serta keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen khususnya mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

- a. Supaya terjalinnya hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dengan konsumen (konsumen akhir) maka diharapkan kedua belah pihak harus saling beritikad baik dalam menjalankan kegiatannya.
- b. Sangat diharapkan adanya sosialisasi yang lebih terpadu oleh Pemda dan BPSK itu sendiri karena sebahagian besar masyarakat belum mengenal lembaga ini.
- c. Setiap konsumen yang merasa dirugikan atau hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha diharapkan agar tidak takut-takut untuk menggugatnya pada BPSK, bahkan BPSK akan membimbing konsumen tersebut bila tidak mengetahui tatacara mengajukan gugatan pada BPSK.
- d. Penyelesaian sengketa Konsumen pada BPSK tidak ditagih biaya, cepat dan singkat (maksimal 21 hari) sehingga merupakan pilihan yang tepat bagi pelaku bisnis (seperti halnya yang dilakukan oleh PT .Interkom Mobil melawan PT PLN Cabang Padang)
- e. Penulis menyarankan supaya dilakukannya revisi ataupun perbaikan-perbaikan terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen khususnya ketentuan mengenai Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) karena banyak sekali ditemukan kelemahan-kelemahan dan ketidak konsistenan dalam Undang-undang tersebut sehingga kedepannya diaharapkan UUPK lebih efektif, efisien dan memiliki kekuatan hukum yang lebih pasti.

DAFTAR PUSTAKA

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media Jakarta. 2007
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Mediasi*, Jakarta. 2002
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi*, Jakarta. 2002
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Arbitrase*, Jakarta. 2002
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Kitab Undang-undang hokum Acara Perdata (KUHA Perdata)
- Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001, tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 301/MPP/Kep/10/2001, tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.