

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BEKASI BERDASARKAN UNDANG- UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Hafizh Noval Triady^{1*}

Retno Kus Setyowati²

Mutiarany³

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana

**email: hafizhnoval2311@gmail.com*

ABSTRAK

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia, semua makhluk hidup membutuhkan air untuk mempertahankan keberadaannya, sehingga Pemerintah pusat maupun daerah berupaya untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mendirikan perusahaan yang berkomitmen untuk mengembangkan air minum serta diatur dalam undang-undang yang melindungi keduanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji proses sengketa konsumen tentang air bersih antara Hotman Situmeang dan PDAM Thirta Bhagasasi. Metode penelitian yuridis normatif bersifat deskriptif karena menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memasukkan teori-teori hukum dalam pelaksanaannya, praktik-praktik yang terkait dengan masalah juga akan dikaji dengan metode ini. PDAM sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada Hotman Situmeang sebagai konsumen tidak hanya berupa uang atau barang dengan perawatan kesehatan karena pemberian ganti rugi akan mengakibatkan konsumsi air minum yang tercemar dan menimbulkan air yang sangat kotor.

Kata Kunci: Ganti Rugi; Penyelesaian Sengketa; Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Water is one of the basic needs of human life, all living things need water to maintain their existence so the central and regional governments try to meet the needs of the community's drinking water by establishing companies that are committed to developing drinking water and regulated in laws that protect both. This study aims to identify and examine the consumer dispute process regarding clean water between Hotman Situmeang and PDAM Thirta Bhagasasi. The normative juridical research method is descriptive because it describes the applicable laws and regulations and incorporates legal theories in its implementation, practices related to the problem will also be studied with this method. PDAM as a business actor has the responsibility to provide compensation to Hotman Situmeang as a consumer, not only in the form of money or goods with health care because giving compensation will result in consuming polluted drinking water and causing very dirty water.

Keywords: Compensation; Dispute Resolution; Consumer Protection.

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen menjadi isu yang semakin diperdebatkan. Isu ini tidak akan pernah ada habisnya dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama lebih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan selesai. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen harus diperhatikan. Kepentingan konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha harus dihormati dengan hati-hati. Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak barang atau jasa yang dipasarkan kepada konsumen dalam negeri, baik melalui promosi, iklan maupun penawaran langsung.

Beberapa sarjana hukum mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum Konsumen diartikan dengan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan atau jasa Konsumen dalam pergaulan hidup.¹

Undang-undang perlindungan konsumen perlu dapat mengedukasi masyarakat agar lebih sadar akan segala hak dan kewajiban terhadap pelaku usaha sebagaimana dapat kita baca dalam pembukaan undang-undang ini, di mana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, serta mengembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.² Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, materinya berisikan memuat perbuatan yang dilarang terhadap pelaku dan pertanggungjawaban bagi pelaku usaha atas pelanggaran larangan atau tindakan. Dibalik kewajiban pelaku usaha terdapat kepentingan konsumen, dalam arti bila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya akan menimbulkan tuntutan dari konsumen.³

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia, semua makhluk hidup membutuhkan air untuk mempertahankan keberadaannya. Namun, tidak semua sumber air yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik, bahkan sebagian besar air di bumi tidak dapat belum dapat digunakan secara langsung untuk keperluan rumah tangga, khususnya air minum. Selain fungsinya sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dasar hidup, air juga merupakan media yang efektif untuk penularan penyakit menular, antara lain adalah penyakit kolera, disentri, *typhus*, *paratyphus* dan lain-lain. Baik Pemerintah pusat maupun daerah berupaya untuk memenuhi kebutuhan air

¹ R. Abdoel Djamali, *Pengantar Hukum Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 65.

² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 2.

³ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi* (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 27.

minum masyarakat. Dengan mendirikan perusahaan yang berkomitmen untuk mengembangkan air minum yaitu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

Sebagai sumber daya, air memiliki banyak manfaat dan keunggulan yang berbeda-beda, bahkan dalam tahap pembangunan saat ini air menempati posisi yang semakin penting dalam semua aspek-aspek kehidupan yaitu aspek ekonomi, masyarakat serta budaya. Untuk meningkatkan manfaat dan keunggulan sumber daya air alam, maka perlu dilakukan pengelolaan lingkungan dari perspektif pembangunan berkelanjutan.

Adapun kasus ini bermula Bahwa Permohonan Keberatan ini diajukan agar Pengadilan Negeri Bekasi menolak dan untuk selanjutnya memperbaiki Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Register Nomor 015/REG/BPSK-BKS/2020 karena Majelis Hakim Arbitrase pada BPSK Kota Bekasi telah salah dan keliru serta tidak cermat dalam melakukan pemeriksaan dan penilaian terhadap alat-alat bukti yang menjadi fakta persidangan, sehingga Majelis Hakim Arbitrase pada BPSK kota Bekasi juga keliru dalam memutus perkara ini. Bahwa apa yang telah disampaikan Pemohon Keberatan dalam Jawaban, alat bukti, dan saksi-saksi serta kesimpulan yang diajukan pada BPSK Kota Bekasi adalah merupakan bagian dari Keberatan ini dan mohon agar diperiksa kembali oleh Pengadilan Negeri Bekasi dan untuk selanjutnya dapat menerima seluruh dalil-dalil yang diajukan oleh Pemohon Keberatan tersebut untuk seluruhnya. Bahwa Termohon Keberatan telah mengajukan gugatan sengketa konsumen kepada Pemohon Keberatan pada BPSK Kota Bekasi dengan dasar dan alasan selama 20 (dua puluh) tahun terakhir air Pemohon Keberatan tidak memenuhi standar kesehatan untuk dikonsumsi pertama adalah air bercampur lumpur, kedua air mengandung karat yang merupakan hasil korosi yakni oksidasi suatu logam sebagaimana dalam rumus $Fe_2O_3 \cdot xH_2O$ dan selama 20 (dua puluh) tahun terakhir Penggugat harus membeli air minum (Aqua) dari toko kelontong untuk keperluan air minum karena air tidak berjalan 24 jam, sehingga Termohon Keberatan mengklaim sangat menderita karena tidak memperoleh hak-haknya sebagai konsumen Air Bersih atau Air Minum sebagaimana dimaksud Pasal 4 UU PK.⁴

Majelis Hakim Arbitrase pada BPSK Kota Bekasi telah memeriksa dan memutus dengan mengabulkan gugatan Termohon Keberatan untuk sebagian serta Menyatakan Tergugat telah melakukan pelanggaran pasal 8 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Menghukum Tergugat untuk membayar ganti rugi berupa mengembalikan uang Penggugat sebesar Rp17.784.000,00 (tujuh belas juta tujuh ratus delapan puluh empat ribu rupiah) dan Menghukum Tergugat untuk memberikan kompensasi menggratiskan 4 bulan tagihan setelah putusan ini dibacakan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah bagaimanakah proses

⁴ Indonesia, Putusan Nomor 412/Pdt.Sus.BPSK/2018/PN.Bks.

sengketa konsumen tentang air bersih antara Hotman Situmeang dan PDAM Thirta Bhagasasi?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan ini merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif karena menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memasukkan teori-teori hukum dalam pelaksanaannya, praktik-praktik yang terkait dengan masalah juga akan dikaji dengan metode ini, akan menggambarkan atau menggambarkan peristiwa-peristiwa yang sebenarnya terjadi mencerminkan pelaksanaan hukum dan prinsip-prinsip hukum yang terkait dengan teori-teori hukum dan praktik penerapannya tentang kebijakan hukum perdata.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan karena diperolehnya dengan menggunakan data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung berupa, sejumlah keterangan yang diperoleh dari jurnal, berkas perkara, buku-buku, artikel dan peraturan-peraturan hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁵

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo, menjelaskan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.⁶

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yang sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan) baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum

2. Sengketa

Nurnaningsih Amriani, menjelaskan sengketa adalah perselisihan yang timbul antara pihak yang membuat perjanjian karena salah satu pihak melanggar

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 13.

⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 54.

perjanjian.⁷ Hal yang sama disampaikan oleh Takdir Rahmadi yang berarti konflik atau sengketa adalah suatu situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.⁸

Dengan demikian, yang dimaksud dengan sengketa ialah suatu perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang saling mempertahankan persepsinya masing-masing, di mana perselisihan tersebut dapat terjadi karena adanya suatu tindakan wanprestasi dari pihak-pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian

3. Konsumen

Menurut Gerald Zaldman dalam Hadiyati Fitria dan Endang Ahmad Yani perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan dan sumber-sumber lainnya.⁹

Menurut Mangkunegara perilaku konsumen merupakan suatu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, dan menggunakan barang-barang atau jasa ekonomi yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan.¹⁰

4. Pelaku Usaha

Janus Sidabalok, menjelaskan tentang pelaku usaha atau produsen diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Definisi ini mencakup di dalamnya pembuat, grosir, dan produsen profesional, yaitu setiap orang atau organisasi yang terlibat dalam menyediakan barang dan jasa sampai mereka mencapai konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai orang yang memproduksi pabrik-pabrik yang menghasilkan produk, tetapi juga orang-orang yang terlibat dalam peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Pelaku usaha termasuk perusahaan (korporasi) dalam segala bentuk dan di segala bidang perdagangan, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta baik berupa pabrikan, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain. Sebagai penyelenggara usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus

⁷ Amriani Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 8.

⁸ Rahmadi Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 14.

⁹ Hadiyati Fitriya dan Endang Ahmad Yani, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Ekonomi Islam (Studi Kasus: Stei Sebi)," *Jurnal ekonomi dan perbankan Syariah* 2, no. 1 (2014): hlm. 105.

¹⁰ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 3.

bertanggungjawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga.¹¹

5. Proses Sengketa Konsumen Tentang Air Bersih Antara Hotman Situmeang dan PDAM Thirta Bhagasasi

Mengenai dengan kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari konsumsi barang dan atau jasa yang diproduksi atau dipasarkan oleh pelaku usaha dan tidak bertanggung jawab dari pelaku usaha, maka timbullah sengketa yang harus diselesaikan. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi cacat produk atau bahkan jika barang yang dibeli dapat menimbulkan gangguan kesehatan. Menurut Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) menyatakan bahwa:

“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.”¹²

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) UU PK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu:

- a) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
- b) Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.¹³

Selain kedua upaya tersebut, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui negosiasi. Dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sebaiknya dilakukan upaya penyelesaian di luar Pengadilan agar proses berperkara lebih cepat, sederhana, dan lebih murah. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang (Pasal 4 UU PK).

Perlindungan konsumen adalah tersedianya aturan-aturan seperti: Sebagaimana disebutkan dalam UU PK, penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara sebagai berikut: Keberadaan otoritas yudisial atau non-yudisial dan pengawasan. Hal ini diperlukan untuk menghindari kesewenang-wenangan pelaku. Hal ini menyebabkan ketidakpastian hukum jika ada kesewenang-wenangan di pihak operator ekonomi. Hukum yang dirancang untuk melindungi konsumen adalah: Dengan meningkatkan martabat konsumen dan membuka akses informasi mengembangkan sikap pelaku usaha dan tentang barang atau jasa baginya jujur dan bertanggung jawab.

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 17.

¹² Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821) Pasal 45 ayat (1).

¹³ *Ibid.*

Kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha adalah jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak diberikan, terlihat pada kepuasan pelanggan. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen yang dihasilkan menyebabkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha. Sebagai institusi bertujuan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan publik kalau untung, perusahaan air minum negara akan digugat untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan kami berikan hak pelanggan dalam arti hukum Perlindungan Konsumen.

Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terkait dengan perlindungan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan penggunaan bahan untuk tujuan produk. Hubungan antara pihak PDAM dan konsumen yang sudah terjalin lama merupakan rangkaian tindakan perbuatan hukum. Pada saat ini biasanya sudah ada kesepakatan antara pihak PDAM dan konsumen dengan pembayaran atau pelunasan berjangka akan tagihan pembayaran penggunaan jasa PDAM Tirta Bhagasasi.

Alasan utama terjadinya hubungan hukum antara pihak PDAM dengan konsumen adalah adanya permintaan terhadap barang dan atau jasa tertentu, tentunya diharapkan bahwa konsumen dapat memperoleh manfaat dari penggunaan barang atau jasa tersebut. Untuk menikmati penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang atau jasa tersebut, akan ditentukan apa hak dan kewajiban konsumen tersebut. Dengan hak dan kewajiban konsumen akan fokus pada hubungan antara pelayanan PDAM dengan perlindungan hukum.

Perjanjian jual beli air minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai pemasok dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Dalam suatu perjanjian maka akan terdapat hak dan kewajiban yang ditentukan oleh hubungan hukum tersebut. Setiap hubungan hukum memiliki dua aspek yaitu kekuasaan di satu pihak dan kewajiban di pihak lain. Kekuasaan yang oleh hukum diberikan kepada orang lain (badan hukum) disebut sebagai hak.

Padahal mediasi merupakan penyelesaian sengketa yang aktif oleh satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK bersifat pasif sehingga Majelis BPSK hanya bertindak sebagai perantara antara pihak-pihak yang bersengketa. BPSK sebagai mediator melakukan klarifikasi masalah-masalah yang muncul dan melibatkan para pihak, memberikan pendekatan kepada para pihak meskipun mereka tidak terlalu aktif dan sepenuhnya bertentangan dengan para pihak dan mengumpulkan pandangan terhadap perbedaan gaya antara bagian-bagian yang perlu diperbaiki. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen bertugas untuk mempertemukan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa,

memanggil saksi dan saksi ahli jika diperlukan, menyediakan wadah bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha mengenai peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Mediasi adalah cara lain untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Mediasi adalah proses yang bertujuan untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Mediasi adalah suatu alternatif dan metode penyelesaian sengketa di mana para pihak yang bersengketa mengajukan permohonan penyelesaiannya kepada seorang mediator dengan tujuan untuk mencapai suatu hasil yang adil dan dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa.¹⁴

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berikutnya ialah arbitrase. Dasar hukum lembaga arbitrase ialah Keputusan Presiden No. 31 Tahun 1981, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 yang sudah diganti dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1980 dan diperbaharui lagi dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2004. Penyelesaian perkara di luar pengadilan dengan alasan damai atau arbitrase Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1950 yang menyatakan bahwa Mahkamah Agung adalah pengadilan tingkat kedua bagi keputusan arbitrase. Arbitrase ditandai dengan kesepakatan dan kebebasan para pihak untuk menunjuk arbitrator; tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan penyelesaian para pihak; putusan arbitrase mengikat para pihak; keputusan akhir dibuat oleh para pihak.

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UU PK. Karena UU PK hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum peraturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata, tetap berlaku.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan melalui pengadilan dengan mengacu pada peraturan peradilan umum dengan menggunakan hukum acara yang umum berlaku yakni HIR atau RBg. Hukum acara perdata adalah hukum formal, ketentuan hukum yang mengatur kepatuhan terhadap hukum perdata (sebagai hukum materiil) dengan perantaraan hakim. Dengan kata lain dapat disebut sebagai Undang-undang yang mengatur tata cara gugatan diajukan dan putusan hakim dilakukan.

Alur atau proses penyelesaian sengketa perdata dimulai dengan penggugat mengajukan permohonan gugatan ke panitera Pengadilan Negeri yang kemudian oleh panitera mengajukannya kepada ketua pengadilan. Ketua Pengadilan akan menunjuk majelis hakim yang akan mengadili dan memutus perkara tersebut dengan proses persidangan berupa jawaban-menjawab dari para pihak, pembuktian dan putusan dari hakim. Apabila putusan tersebut diterima oleh kedua belah pihak dan mempunyai akibat hukum yang tetap maka

¹⁴ Achmad Tartusi, Retno Kus Setyowati, dan Yessy Kusumadewi, "Analisis Yuridis Penerapan Asas Nebis In Idem Dalam Penyelesaian Perkara Perdata," *Krisna Law* 2, no. 1 (2020): hlm. 133.

akan dilanjutkan proses pelaksanaan putusan (eksekusi). Putusan hakim adalah pernyataan yang dibuat hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak. Bukan hanya yang diucapkan saja yang disebut putusan, tetapi juga suatu pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh hakim di persidangan. Sebuah konsep putusan (tertulis) tidak mempunyai kekuatan sebagai putusan sebelum diucapkan di persidangan oleh hakim.

Tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa. usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah memuat sejumlah pergeseran kewenangan dari Provinsi ke Kabupaten atau Kota, atau sebaliknya. Salah satunya tentang perpindahan kewenangan penganggaran BPSK dari Kabupaten atau Kota berpindah ke Provinsi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus dibentuk sesuai perintah undang-undang dan mempunyai tugas pokok dan fungsinya adalah menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan (non litigasi) dengan biaya murah, cepat, dan sederhana. Ketika dirancang, seperti mengadopsi cara *Alternative Dispute Resolution* (ADR) khas Indonesia di mana dapat dilihat dari terminologi yang dipergunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan tersedianya 3 (tiga) metode penyelesaian sengketa yaitu secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Tujuan dibentuknya adalah untuk mengatasi permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen yang didasarkan pada totalitas yang kecil, akan tetapi tidak memiliki batasan antara totalitas yang kecil sampai yang besar sehingga dimungkinkan bagi konsumen menggugat mulai dari nilai terkecil hingga nilai yang besar.

BPSK berperan dalam melakukan proses dan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi dengan kemungkinan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pemantauan pelaksanaan perjanjian, pembuatan laporan untuk penyidik jika ada tanda-tanda pelanggaran hukum, menerima pengaduan, melakukan penelitian dan menganalisis konflik yang timbul, memanggil para pihak, saksi dan setiap orang yang mengetahui terjadinya pelanggaran hukum. Apabila Panggilan BPSK tidak dipenuhi, maka meminta bantuan aparat berwenang untuk menghadirkan para pihak termasuk pihak yang dianggap mengetahui adanya peristiwa pelanggaran hukum. Mengambil keputusan dan menentukan perselisihan mengenai ada ataupun tidaknya kerugian yang ditimbulkan oleh para pihak. Apabila Pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang merugikan bagi konsumen maka pelaku usaha akan dijatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar

ketentuan peraturan undang-undang. Selama proses penyelesaian sengketa yang sedang berlangsung, dibentuk suatu majelis untuk mempertimbangkan dan mengambil keputusan di mana majelisnya tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, dan seorang anggota. Majelis yang dibentuk memuat komponen eksekutif, konsumen dan pelaku usaha serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan majelis bersifat final dan mengikat. Wanprestasi merupakan salah satu faktor yang menimbulkan konflik karena salah satu pihak tidak mencapai kesepakatan yang telah disepakati oleh para pihak.

Berdasarkan uraian contoh kasus di atas, sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen diberikan sarana dalam penyelesaian sengketa. Ketentuan penyelesaian sengketa konsumen dalam UU PK diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Dalam pengaturannya dijelaskan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan pada sistem peradilan umum. Dengan demikian penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan).

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang diartikan sebagai:

“An independent person (the conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.”¹⁵

Konsiliasi ini juga dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UU PK. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga memungkinkan pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya atas sengketa yang diajukan oleh para pihak. Namun, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat seperti putusan arbitrase. Kegagalan para pihak untuk mengikuti pendapat yang diberikan oleh konsiliator atas sengketa yang dihadapi para pihak membuat penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

Dengan demikian dalam praktiknya konsiliasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan atas prakarsa salah satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut BPSK bersikap pasif oleh karena itu Majelis BPSK hanya bertindak sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa. BPSK sebagai konsiliator menjernihkan dan melibatkan para pihak, memberikan pendekatan kepada para pihak bahkan ketika mereka tidak terlalu aktif dan sepenuhnya menyerahkan mereka pada para pihak dan mempertemukan pandangan yang berbeda coraknya di antara

¹⁵ Louisa Yesami Krisnalita dkk., “The Legal Position of Amicus Curiae’s Opinion on Criminal Judicial Processes in Indonesia,” *Justitia Jurnal Hukum* 6, no. 1 (2022): hlm. 30, <https://doi.org/10.30651/justitia.v7i1.12807>.

para pihak yang harus disatukan. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen bertugas untuk mempertemukan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli jika diperlukan, menyediakan wadah bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat sangat dibutuhkan walaupun kemampuan hukum itu sendiri terbatas, di samping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian yang bersifat materil maupun yang bersifat immaterial sebagai akibat pemakaian, penggunaan dan atau pemanfaatan produk oleh masyarakat konsumen.

Peraturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan.

Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (3) UU PK, keputusan BPSK yang mengarah pada penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dicapai. Namun apabila pasal tersebut berkaitan dengan Pasal 56 ayat (2) UU PK maka para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga ketentuan pasal-pasal tersebut saling bertentangan dan menjadi tidak mempunyai pengaruh.

Pengukuran kerugian materi yang diderita konsumen ini didasarkan pada seberapa besar pengaruh penggunaan suatu produk barang atau jasa terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menjelaskan bahwa perbuatan tersebut tidak akan merugikan konsumen lagi. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, guna memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*).

D. KESIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen air minum atas jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur Perlindungan Konsumen adalah serangkaian upaya untuk menjamin kepastian hukum guna menjamin perlindungan kepada konsumen. Mengenai hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, Pasal 19 UU PK menambahkan bahwa pelaku usaha dalam hal ini PDAM memiliki

tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada Hotman Situmeang sebagai konsumen tidak hanya berupa uang atau barang dengan perawatan kesehatan karena pemberian ganti rugi akan mengakibatkan konsumsi air minum yang tercemar dan menimbulkan air yang sangat kotor. Dalam hal ini UU PK mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga Hotman Situmeang tidak hanya dapat menggugat di pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamali, R. Abdoel. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Fitriya, Hadiyati, dan Endang Ahmad Yani. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Ekonomi Islam (Studi Kasus: Stei Sebi)." *Jurnal ekonomi dan perbankan Syariah* 2, no. 1 (2014): 99–130.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).
- — —. Putusan Nomor 412/Pdt.Sus.BPSK/2018/PN.Bks.
- Krisnalita, Louisa Yesami, Mutiarany Mutiarany, Grace Sharon, dan Ani Munirah Mohamad. "The Legal Position of Amicus Curiae's Opinion on Criminal Judicial Processes in Indonesia." *Justitia Jurnal Hukum* 6, no. 1 (2022): 27–38. <https://doi.org/10.30651/justitia.v7i1.12807>.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Nurnaningsih, Amriani. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Takdir, Rahmadi. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Tartusi, Achmad, Retno Kus Setyowati, dan Yessy Kusumadewi. "Analisis Yuridis Penerapan Asas Nebis In Idem Dalam Penyelesaian Perkara Perdata." *Krisna Law* 2, no. 1 (2020): 131–146.
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.