

GUGATAN ATAS PELANGGARAN OLEH PELAKU USAHA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN¹

Oleh: Margareta Walelang²

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gugatan konsumen terhadap pelaku usaha dan bagaimana penyelesaian sengketa atas gugatan konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, maka dapat disimpulkan: 1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan atau sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, serta pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan diajukan kepada peradilan umum. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi. Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen. 2. Penyelesaian sengketa atas gugatan 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. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. J. Ronald Mawuntu, SH, MH; Frans Maramis, SH, MH.

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 110711526

dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Kata kunci: Gugatan, pelaku usaha, konsumen.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterahkan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterahkan masyarakat secara luas dapat tercapai.³

Semakin kompleksnya kepentingan manusia dalam sebuah peradaban menimbulkan semakin tingginya potensi sengketa yang terjadi antara individu maupun antar kelompok dalam populasi sosial tertentu. Upaya-upaya yang dilakukan oleh manusia untuk menjaga harmoni sosial adalah dengan cara mempercepat penyelesaian sengketa itu, melalui metode-metode yang lebih sederhana, akurat dan terarah.⁴ Persengketaan yang timbul di antara para pihak tidaklah selalu bersifat negatif, sehingga penyelesaiannya haruslah dikelola dengan baik untuk menuju hasil penyelesaian yang terbaik bagi kepentingan kedua pihak. Oleh karena itu penyelesaian sengketa merupakan salah satu aspek hukum yang penting dalam suatu negara yang berdasarkan atas hukum, untuk terciptanya ketertiban dan kedamaian. Agar ketertiban dan kedamaian terpelihara dengan baik, hukum haruslah sesuai dengan cita hukum masyarakat negara tersebut.⁵ Dalam

³ Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi I. Cetakan Pertama. Sinar Grafika. Jakarta, 2008, hal. 1.

⁴ D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi (Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan)*, Cetakan Kesatu, Alfabeta, 2011, hal. 4.

⁵ I. Made Sukadana, *Mediasi Peradilan (Mediasi Dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat*

perkembangannya sesuai dinamika sosial, mengenal proses penyelesaian sengketa perdata tidak saja melalui proses formal (pengadilan) akan tetapi dapat juga melalui proses nonformal (di luar pengadilan).⁶

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan dan menyangkut perlindungan konsumen lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.⁷ Pada masa kini fungsi dan peran negara terhadap masyarakatnya bukan hanya sekedar menjaga ketertiban dan keamanan, melainkan lebih luas. Dari itu, yaitu memberikan kesejahteraan kepada masyarakat atau yang lebih dikenal dengan negara kesejahteraan (*welfare state*). Di dalam melaksanakan konsep negara kesejahteraan perlindungan bagi warga negara, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok merupakan sisi yang penting karena tanpa ada perlindungan yang menimbulkan rasa aman bagi rakyat tidak mungkin tercapai suatu kesejahteraan bagi masyarakat.⁸

Dilihat dari hubungan konsumen secara individual dengan produsen merupakan hubungan perdata, oleh karenanya perlindungan konsumen lebih sering dilihat dari segi hukum perdata, seperti masalah ganti rugi.

dan Biaya Ringan), Cetakan Pertama, PT. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta, 2012, hal. 2.

⁶*Ibid*, hal. 6.

⁷Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1. Mandar Maju. Bandung, 2000. hal. 33.

⁸Taufik, Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004. hal. 62.

Pemikiran demikian tidaklah selalu benar karena perlindungan konsumen merupakan juga kewajiban pemerintah, maka peranan pemerintah dalam menerapkan sanksi pidana dan administrasi sangatlah penting. Di dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa dirugikan oleh suatu produk barang dan jasa.⁹

Di dalam kaitan ini, setidaknya-tidaknya ada 3 (tiga) masalah yang sering menjadi perdebatan. *Pertama*, masalah prinsip ganti rugi yang di dalamnya mencakup sistem pembuktian. *Kedua*, masalah lembaga tempat penyelesaian sengketa, termasuk di dalamnya peranan lembaga-lembaga di luar pengadilan. *Ketiga*, adalah yang akhir-akhir ini sering dibicarakan juga, yaitu cara mengajukan tuntutan hak (gugatan) apakah harus selalu individual atau boleh berkelompok (*class/representative action*).¹⁰

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana gugatan konsumen terhadap pelaku usaha?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa atas gugatan konsumen?

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penyusunan Skripsi ini, yaitu metode penelitian hukum normatif untuk mempelajari norma-norma hukum yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Prosedur pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder, yaitu literatur dan karya ilmiah hukum. Bahan hukum tersier, terdiri dari; kamus hukum.

PEMBAHASAN

A. GUGATAN KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 46 ayat: (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

⁹*Ibid*. hal. 63

¹⁰*Ibid*.

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Penjelasan Pasal 46 Ayat (1) Huruf b Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi. Huruf d Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Kalimat yang menentukan “gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh”, seharusnya tidak menggunakan istilah pelanggaran, karena istilah tersebut dalam hukum dapat diberi makna khusus, sehingga seharusnya awal kalimat dari Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tersebut adalah

“gugatan terhadap pelaku usaha dapat dilakukan oleh”.¹¹

Mengapa ketentuan Pasal 46 ayat (2) membedakan antara konsumen atau ahli warisnya di satu pihak dan kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat serta pemerintah dan/atau instansi terkait di pihak lain. Ketiga pihak yang disebut terakhir hanya dimungkinkan untuk mengajukan gugatannya melalui pradilan umum. Seharusnya pembedaan seperti ini tidak perlu terjadi, mengingat kepentingan seorang konsumen atau ahli waris sama dengan kepentingan kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat serta pemerintah dan/atau instansi terkait, yaitu menuntut keadilan di depan hukum. Baik gugatan kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun gugatan pemerintah dan/atau instansi terkait terhadap pelaku usaha adalah untuk kepentingan masyarakat sebagai konsumen yang dirugikan. Ini berarti, ketentuan Pasal 46 ayat (2) melanggar asas “persamaan hak di depan hukum”.¹²

Organisasi Non Pemerintah, yaitu: Persekutuan antar lembaga internasional di bidang swasta yang mengabdikan diri dalam masalah keagamaan, kemanusiaan, ilmu pengetahuan, kebudayaan dan sebagainya baik yang berorientasi ekonomi maupun teknik sebagai orientasinya.¹³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan dalam Pasal 1 angka (9): “Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen”. Menurut Penjelasan Pasal 1 angka 9: Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

¹¹Ahmadi Miru, dan Sutarman Yodo, 2008, *Op.Cit*, hal.229.

¹² *Ibid*, hal. 230.

¹³ Sudarsono, *Op.Cit*, hal. 331-332.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pasal 1 angka 3: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah: Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Dalam proses pengadilan perdata di Indonesia tidak ada pembatasan tentang berapa banyak pihak penggugat dan berapa banyak pihak tergugat. Pihak dalam suatu perkara hanya terkategori penggugat dan tergugat dan kadang ditambah dengan pihak ketiga. Dalam suatu perkara yang banyak pihaknya, baik tergugat maupun penggugat, biasa dikenal dengan sebutan kumulasi subjektif yaitu berkumpulnya subjek, tetapi dalam jenis ini masing-masing individu berlaku atau mempunyai kualitas sebagai pihak bukan berlaku sebagai *class* (kelompok). Hal ini berbeda dalam kelompok dalam *class action*, karena dalam perkara *class action* semua subjek atau individu yang mempunyai tuntutan hak tidak perlu berlaku sebagai pihak cukup diwakili oleh kelompok. Hambatan untuk melakukan hal seperti itu dalam pengadilan Indonesia adalah adanya ketentuan bahwa individu yang mewakilkan kepada pihak lain harus disertai kuasa.¹⁴

Dengan demikian seseorang yang menghadap ke pengadilan mewakili penggugat menurut Pasal 123 ayat (1) Pasal 147 ayat (1) Rbg harus memenuhi syarat:

1. harus mempunyai surat kuasa khusus atau
2. ditunjuk sebagai kuasa atau wakil dalam surat gugatan atau
3. ditunjuk sebagai kuasa atau wakil dalam catatan gugatan apabila diajukan secara lisan atau
4. ditunjuk oleh penggugat sebagai kuasa atau wakil di dalam persidangan.¹⁵

Ketentuan ini bersifat mengikat, sehingga apabila seseorang mengatasnamakan orang lain

tanpa dibekali kuasa akan menyebabkan kedudukannya bukan kualitas penggugat dan lebih jauh gugatan tidak akan diterima atau ditolak. Uraian tersebut di atas merupakan hambatan utama dalam penerapan *class action* di Indonesia. Oleh karena itu untuk dapat diterimanya suatu *class action* selain secara materil dimungkinkan juga harus dibuatkan suatu kalusul mengenai hukum acaranya. Selain hal-hal di atas masih terdapat beberapa hal yang perlu dipikirkan misalnya menyangkut perwakilan, jenis tuntutan yang dapat diajukan apakah hanya materil atau dapat juga immaterial, biaya awal pengajuan tuntutan dengan mengingat kemampuan umum konsumen di Indonesia dan boleh tidaknya anggota kelompok mengajukan gugat tersendiri.¹⁶

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 1 Tahun 2002 Acara Gugatan Perwakilan Kelompok, dalam Pasal 1 dinyatakan: Dalam Peraturan Mahkamah Agung ini yang dimaksud dengan :

- a. Gugatan Perwakilan Kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud;
- b. Wakil kelompok adalah satu orang atau lebih yang menderita kerugian yang mengajukan gugatan dan sekaligus mewakili kelompok orang yang lebih banyak jumlahnya
- c. Anggota kelompok adalah sekelompok orang dalam jumlah banyak yang menderita kerugian yang kepentingannya diwakili oleh wakil kelompok di pengadilan;
- d. Sub kelompok adalah pengelompokan anggota kelompok ke dalam kelompok yang lebih kecil dalam satu gugatan berdasarkan perbedaan tingkat penderitaan dan/atau jenis kerugian;
- e. Pemberitahuan adalah pemberitahuan yang dilakukan oleh Panitera atas perintah Hakim kepada anggota kelompok melalui berbagai cara yang mudah dijangkau oleh anggota

¹⁴H. Toto Tahir, *Kemungkinan Gugatan Class Action Dalam Upaya Perlindungan Hukum Pada Era Perdagangan Bebas (Makalah)*, Dalam Erman Rajagukguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 80.

¹⁵ *Ibid*, hal. 80.

¹⁶ *Ibid*, hal. 81.

- kelompok yang didefenisikan dalam surat gugatan;
- f. Pernyataan Keluar adalah suatu bentuk pernyataan tertulis yang ditandatangani dan diajukan kepada pengadilan dan/atau pihak penggugat, oleh anggota kelompok yang menginginkan diri keluar;
 - g. Setelah pemberitahuan, anggota kelompok yang telah menyatakan dirinya keluar, secara hukum tidak terikat dengan keputusan atas gugatan perwakilan kelompok yang dimaksud.

Secara umum dapat diartikan bahwa suatu *class action* adalah suatu cara yang diberikan kepada sekelompok orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu masalah, baik seorang atau lebih anggotanya menggugat atau digugat sebagai perwakilan kelompok tanpa harus turut serta dari setiap anggota kelompok. Persyaratan umum yang perlu ada mencakup banyak orangnya, tuntutan kelompok praktis dan perwakilannya harus jujur *adequate* (layak). Dapat diterima oleh kelompok dan mempunyai kepentingan hukum dan fakta dari pihak yang diwakili.¹⁷ Dari pengertian di atas terlihat bahwa *class or representatives action* dapat diartikan adanya gugatan yang mencakup kepentingan orang banyak yang mempunyai kesamaan kepentingan dan diharapkan lebih praktis dari pada gugatan individual dan tidak perlu setiap orang turut serta dalam proses gugatan.

B. PENYELESAIAN SENGKETA ATAS GUGATAN KONSUMEN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang penyelesaian sengketa atas gugatan konsumen. Pasal 45

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan diatur dalam Pasal 47: Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penjelasan Pasal 47 Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan, diatur dalam Pasal 48 Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen,

¹⁷ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati *Op.Cit.* hal. 71.

seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Penjelasan Pasal 49 ayat (3) Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen. Kansil, mengemukakan bahwa dalam pergaulan masyarakat terdapat aneka macam hubungan di antara anggota masyarakat, yakni hubungan yang ditimbulkan oleh kepentingan-kepentingan anggota masyarakat itu, karena beraneka ragamnya hubungan itu, para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan di dalam masyarakat.¹⁸ Kansil, menambahkan bahwa peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dan memaksa anggota masyarakat untuk patuh dalam menaatinya akan menciptakan keseimbangan dalam setiap hubungan di dalam masyarakat. Setiap pelanggaran atas peraturan yang ada akan dikenakan sanksi atau hukuman sebagai reaksi terhadap perbuatan yang melanggar peraturan.¹⁹

Menjaga agar peraturan-peraturan itu dapat berlangsung terus-menerus dan diterima oleh

seluruh anggota masyarakat, aturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan rasa keadilan masyarakat. Dengan demikian, hukum bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan harus bersandikan pada keadilan yaitu rasa keadilan masyarakat.²⁰

Peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya peran lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemuka tentang bagaimana peran lembaga konsumen dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Untuk menjawab pertanyaan ini, maka format yang ideal adalah bahwa perlindungan konsumen akan efektif jika secara simultan dilakukan dalam dua level/arus sekaligus, yaitu dari arus bawah ada lembaga konsumen yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen, sebaliknya dari arus atas, ada bagian dalam struktur kekuasaan yang secara khusus mengurus perlindungan konsumen.²¹

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan atau sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, serta pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan diajukan kepada peradilan umum. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara

¹⁸ Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2011, hal. 3. (Lihat Kansil 1977, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Jakarta. Balain Pustaka).

¹⁹ *Ibid*, hal. 3

²⁰ *Ibid*.

²¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi I. Cetakan I. PT. RadjaGrafindo. Jakarta, 2011, hal. 94.

hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi. Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

2. Penyelesaian sengketa atas gugatan 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. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

B. SARAN

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha oleh konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan memerlukan dukungan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memperjuangkan haknya dan pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit dan berdampak besar terhadap konsumen. Adanya bukti transaksi sangatlah penting disiapkan apabila mengajukan Gugatan kelompok atau *class action* kepada peradilan umum.
2. Diperlukan peran yang besar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan termasuk melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen dan berusaha mendapatkan, meneliti, menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan, karena penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Kamus Hukum*, PT. Citra Umbara, Bandung, 2008.
- Edi' As, Adi, *Hukum Acara Perdata Dalam Perspektif Mediasi (ADR) di Indonesia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.
- Hardjosoemantri Koesnadi, *Hukum Tata Lingkungan*, Edisi Kedelapan, Cetakan Kedelapanbelas, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2005.
- H. S. Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)* Cetakan Keenam. Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Kansil C.S.T., Christine S.T. Kansil, Engeliem R. Palandeng dan Godlieb N. Mamahit, *Kamus Istilah Aneka Hukum*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2010.
- Kristiyanti Tri Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi I. Cetakan Pertama. Sinar Grafika. Jakarta, 2008.
- Marbun Rocky, Deni Bram, Yuliasara Isnaeni dan Nusya A., *Kamus Hukum Lengkap (Mencakup Istilah Hukum & Perundang-Undangan Terbaru)*, Cetakan Pertama, Visimedia, Jakarta. 2012.
- Masriani Tiena Yulies, *Pengantar Hukum Indonesia*, Cetakan Kelima, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Miru Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi I. Cetakan I. PT. RadjaGrafindo. Jakarta, 2011.
- Muhamad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004.
- Mulyadi Mahmud dan Feri Antoni Surbakti, *Politik Hukum Pidana Terhadap Kejahatan Korporasi*, Cetakan Pertama, PT. Sofmedia, Jakarta. 2010.
- Nugroho Adi Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Impelentasinya*.

- Kencana Prenada Media Group. Ed.1. Cetakan ke- 1. Jakarta. 2008.
- Raharjo Satjipto, *Hukum dan Perubahan Sosial Suatu Tinjauan Teoretis Serta Pengalaman-Pengalaman di Indonesia*, Cetakan Ketiga Genta Publishing, Yogyakarta, Oktober 2009.
- Silondae Akbar Arus dan Wirawan B. Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2011.
- Simatupang Taufik, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1995.
- Subekti R. dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Bugerlijk Wetboek Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan*, Cetakan 32, Edis Revisi, Pradnya Paramita, Jakarta, 2002.
- Sudarsono, *Kamus Hukum*, Cet. 6. Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Sukadana Made I., *Mediasi Peradilan (Mediasi Dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan)*, Cetakan Pertama, PT. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta, 2012.
- Syah Iskandar Mudakir, *Tuntutan Pidana dan Perdata Malpraktik*, Permata Aksara, Cetakan Pertama, Jakarta, 2011.
- Syawali Husni dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1. Mandar Maju. Bandung. 2000.
- Tutik Triwulan Titik, *Pengantar Hukum Perdata di Indonesia*, Cetakan Pertama, Jakarta, 2006.
- Usman Racmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta. 2000.
- Yamin Muhammad, *Tindak Pidana Khusus*, Cet. 1. Pustaka Setia, Bandung, 2012.
- Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Keempat. PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Witanto D.Y., *Hukum Acara Mediasi (Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut*
- PERMA No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Cetakan Kesatu, Alfabeta, 2011.