

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Di dalam perlindungan konsumen, terdapat dua istilah hukum yakni hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen (*consumer law*) dan hukum perlindungan konsumen (*consumer protection law*) merupakan bidang hukum baru dalam akademik dan praktik penegakan hukum di Indonesia.¹³ Namun, saat ini masih belum jelas apa yang masuk ke dalam materi keduanya serta apakah kedua cabang hukum itu identik.

Beberapa sarjana mencoba memberikan batasan mengenai hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Menurut Shidarta hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya, hal ini mengingat bahwa salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan konsumen di dalamnya, di mana kata aspek hukum termasuk juga hukum diartikan sebagai asas dan norma. Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah aspek perlindungan, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan dari pihak lain.¹⁴

Az. Nasution membedakan definisi antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, yakni hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas

¹³ Yusuf Shofie, *Tanggungjawab Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, h. 47.

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, h. 11.

dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁵

Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen. Definisi yang diberikan oleh Az. Nasution ini menggunakan kata hukum yang lebih luas dari undang-undang sehingga tidaklah bergantung pada ada tidaknya hukum positif yang mengaturnya. Hukum perlindungan konsumen tidak harus melulu didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, maka hukum perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan bagian khusus dari hukum konsumen, di mana tujuan hukum perlindungan konsumen secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen atas barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat. Ketentuan-ketentuan hukum perlindungan konsumen tersebut terdapat dalam

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, 2011, h.37.

beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hukum publik (hukum pidana, hukum administrasi) dan hukum privat (perdata).¹⁶

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian ini terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undan-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang atau jasa hingga akibat-akibat pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹⁷

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati,
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Untuk dapat menegakkan perlindungan hukum terhadap konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Ketentuan Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyebutkan

¹⁶ Aris Prio Agus Santoso, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*, Pustakabarupress, Yogyakarta, 2022, h. 23.

¹⁷ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, h. 6.

bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiel ataupun spiritual,
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diisi atau digunakan,
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3, bertujuan untuk:

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

B. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian menurut *Black's Law Dictionary* adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih. Perjanjian ini menimbulkan sebuah kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebagian. Inti dari definisi yang tercantum dalam *Black's Law Dictionary* adalah bahwa kontrak dilihat sebagai persetujuan dari para pihak untuk melaksanakan kewajiban, baik melakukan atau tidak melakukan secara sebagian.¹⁸

¹⁸ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, h. 16.

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana ada seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹⁹

Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di sampingnya sumber-sumber lain. Berdasarkan hal ini, maka perikatan adalah suatu pengertian yang abstrak, sedangkan perjanjian adalah merupakan hal yang nyata atau suatu peristiwa konkret. Sebab perikatan tidak dapat terlihat secara nyata melainkan hanya dapat dibayangkan, sedangkan perjanjian pada umumnya terlihat jika itu dalam bentuk tertulis dan jika hanya lisan saja, maka perjanjian dapat didengar isinya atau perkataan-perkataan yang mengandung janji tersebut.²⁰

Menurut Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli adalah suatu perjanjian atau persetujuan atau kontrak di mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lainnya yang mengikatkan dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Perjanjian jual beli termasuk dalam perjanjian timbal balik, dan perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak, misalnya

¹⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001, h. 1.

²⁰ Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2005, h. 27.

perjanjian jual beli.²¹ Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian jual beli adalah perjanjian timbal balik yang berarti masing-masing pihak mempunyai kewajiban sebagai akibat yang diperbuatnya.

Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan barang yang menjadi objek jual beli. Suatu perjanjian jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak telah setuju tentang harga dan barang. Sifat konsensual dari perjanjian jual beli ditegaskan dalam Pasal 1458 KUH Perdata yang berbunyi “jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.”

Apabila terjadi kesepakatan mengenai harga dan barang namun ada hal lain yang disepakati yang terkait dengan perjanjian jual beli tersebut, jual beli tetap tidak terjadi karena tidak terjadi kesepakatan. Akan tetapi, jika para pihak telah menyepakati unsur esensial dari perjanjian jual beli tersebut, dan para pihak tidak mempersoalkan hal lainnya, klausula-klausula yang dianggap berlaku dalam perjanjian tersebut merupakan ketentuan-ketentuan tentang jual beli yang ada dalam perundang-undangan (BW) atau bisa disebut unsur *naturalia*.²²

Pasal 1313 KUH Perdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian

²¹ Mariam Darus Badrulzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*, Alumni, Bandung, 2003, h. 90.

²² Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, h. 127.

perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini menjelaskan bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, perjanjian jual beli adalah sah bila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Syarat subjektif, syarat ini apabila dilanggar maka kontrak dapat dibatalkan, meliputi:
 - a. Kecakapan untuk membuat kontrak (dewasa dan tidak sakit ingatan);
 - b. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Syarat objektif, syarat ini apabila dilanggar maka kontraknya batal demi hukum, meliputi:
 - a. Suatu hal (objek) tertentu;
 - b. Suatu sebab yang halal (kuasa).

Selain syarat sahnya perjanjian, dalam menciptakan keseimbangan dan memelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat menjadi perikatan yang mengikat bagi para pihak, oleh KUH Perdata diberikan berbagai asas umum, yang merupakan pedoman atau patokan, serta menjadi batas atau rambu dalam mengatur dan membentuk perjanjian yang akan dibuat hingga pada akhirnya menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak, yang dapat dipaksakan pelaksanaan atau pemenuhannya, asas-asas umum hukum perikatan antara lain:²³

1. Asas kebebasan berkontrak

²³ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, h. 14.

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kuh Perdata, yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting, sebab merupakan perwujudan dari kehendak bebas, pancaran dari hak manusia. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- a. membuat atau tidak membuat perjanjian,
- b. mengadakan perjanjian dengan siapa pun,
- c. menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya, dan
- d. menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

2. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Dalam pasal itu ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian, yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme menekankan suatu perjanjian lahir pada detik terjadinya konsensus (kesepakatan atau persetujuan para pihak) mengenai hal-hal pokok dari apa yang menjadi objek perjanjian. Apabila perjanjian dibuat dalam bentuk tertulis maka bukti tercapainya konsensus adalah saat ditandatanganinya perjanjian itu oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

3. Asas *pacta sunt servanda*

Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga dengan perjanjian berlaku sebagai undang-undang. Asas ini mengandung makna bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah mempunyai ikatan hukum yang penuh,

yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Artinya salah satu pihak dalam perjanjian berhak untuk memaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

4. Asas kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 KUH Perdata berbunyi: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 KUH Perdata berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya.” Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

5. Asas iktikad baik

Asas iktikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata berbunyi: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.” Asas iktikad merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Begitu juga asas ini dapat ditemui dalam Pasal 1339 KUH Perdata yang memberi motivasi kepada para pihak untuk

melaksanakan perjanjian yang tidak hanya hal-hal dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga kebiasaan dan kepatutan (moral).

C. Wanprestasi

Secara umum hubungan hukum antara produsen atau pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan hukum antara produsen dengan konsumen karena keduanya menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran hingga pada akibat mengkonsumsi produk tersebut.

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum perlindungan konsumen merupakan hasil akhir dari perkembangan hukum yang terjadi secara bertahap. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang menerapkan tanggung jawab kepada pelaku usaha yang menjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan kesalahan tersebut.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Selanjutnya asas tersebut dikenal dengan nama *product liability*, menurut asas ini produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

Pada umumnya hak dan kewajiban yang lahir dari perikatan dipenuhi oleh pihak-pihak baik debitur maupun kreditur. Akan tetapi dalam praktik kadang-kadang debitur tidak memenuhi apa yang menjadi kewajibannya dan inilah

yang disebut dengan wanprestasi. Menurut kamus hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cedera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.²⁴ Wanprestasi dapat timbul karena kesengajaan atau kelalaian debitur itu sendiri dan adanya keadaan memaksa (*overmacht*).

Adapun seorang debitur yang dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi ada empat macam yaitu:²⁵

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana mestinya.
3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya.
4. Debitur memenuhi prestasi, tetapi melakukan yang dilarang dalam perjanjian.

Akibat wanprestasi yang dilakukan debitur dapat menimbulkan kerugian bagi kreditur. Sanksi atau akibat-akibat hukum bagi debitur yang wanprestasi ada empat, yaitu:

1. Debitur diharuskan membayar ganti-kerugian yang diderita oleh kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata).
2. Pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti-kerugian (Pasal 1267 KUH Perdata).
3. Peralihan risiko kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi (Pasal 1237 ayat 2 KUH Perdata).
4. Pembayaran biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim (Pasal 181 ayat 1 HIR).

²⁴ Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1996, h. 110.

²⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1979, h. 45.

Di samping itu, dalam perjanjian timbal balik, wanprestasi dari satu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan perjanjian. Dalam hal demikian, pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak terpenuhinya kewajiban itu dinyatakan dalam perjanjian. Jika syarat tidak dinyatakan dalam perjanjian, hakim leluasa menurut keadaan atas permintaan si tergugat, untuk memberikan suatu jangka waktu guna kesempatan memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana tidak boleh lebih dari satu bulan (Pasal 1266 KUH Perdata).

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1267 KUH Perdata, maka dalam hal debitur melakukan wanprestasi, maka kreditur dapat memilih tuntutan-tuntutan haknya berupa:

1. Pemenuhan perjanjian.
2. Pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi.
3. Ganti rugi saja.
4. Pembatalan perjanjian.
5. Pembatalan perjanjian disertai ganti rugi.

Kewajiban membayar ganti-kerugian bagi debitur baru dapat dilaksanakan apabila kreditur telah memenuhi empat syarat, yaitu:²⁶

1. Debitur memang telah lalai melakukan wanprestasi.
2. Debitur tidak dalam keadaan memaksa.
3. Tidak adanya pembelaan dari debitur untuk melumpuhkan tuntutan ganti rugi.

²⁶ P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2015, h. 293.

4. Kreditur telah melakukan somasi/peringatan.

Dalam hal-hal terdapat cacat tersembunyi, pembeli dapat memilih beberapa opsi sebagaimana diatur dalam Pasal 1507 KUH Perdata antara lain:

1. Mengembalikan barangnya sambil menuntut kembali uang harga pembelian atau;
2. Akan tetap memiliki barang itu sambil menuntut kembali sebagian dari uang harga pembelian sebagaimana ditentukan oleh hakim setelah mendengar ahli tentang itu.

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan konsumen. Upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yakni adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarnya.

Kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha juga sangat berbeda. Jika ada komplain terhadap produknya, pelaku usaha akan mengupayakan penyelesaian tertutup. Sementara itu, konsumen berkepentingan agar penyelesaian dilakukan lewat saluran umum supaya tuntas.

Dibukanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh UUPK memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha dan juga pemerintah. Manfaat bagi konsumen adalah:

1. Mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita;

2. Melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan dapat tertolong. Komplain yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapat liputan media massa akan menjadi mendorong tanggapan yang lebih positif kalangan pelaku usaha;
3. Menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

Bagi kalangan pelaku usaha, penyelesaian sengketa memiliki arti dan dampak tertentu, manfaatnya adalah:

1. Pengaduan dapat menjadi tolak ukur dan titik balik untuk perbaikan mutu produk dan memperbaiki kekurangan lain yang ada;
2. Meningkatkan kepercayaan konsumen, sehingga meningkatkan loyalitas dan kesetiaan konsumen.

Bagi pemerintah sebagai pengambil kebijakan dan pengendali berbagai kepentingan rakyat, perkembangan itu penting karena memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan pengawasan dan pengendalian terhadap produk yang beredar di pasaran.
2. Mengetahui adanya kelemahan penerapan peraturan atau standar pemerintah.
3. Merevisi berbagai standar yang ada.

Definisi sengketa konsumen dapat ditemukan pada Pasal 1 angka 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas

kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa,

Secara umum, penanganan mengenai sengketa dapat diselesaikan melalui dua cara, penyelesaian melalui litigasi dan penyelesaian melalui non-litigasi.

Kedua belah pihak yang bersengketa dapat memilih jalur mana yang akan diambil dalam penyelesaian masalah mereka seperti yang dijelaskan pada Pasal 45 ayat 2, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa melalui litigasi

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ada pada Pasal 48 UUPK, dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dalam dunia bisnis merupakan suatu masalah tersendiri, dikarenakan dalam penyelesaian sengketa di dalam pengadilan sangat membutuhkan biaya banyak, sedangkan dunia bisnis sangat menghendaki penyelesaian sengketa dengan harga murah dan cepat. Disamping itu penyelesaian sengketa di dalam pengadilan dapat merusak hubungan pelaku usaha dengan siapa dia pernah terlibat sengketa, dikarenakan penyelesaian sengketa dalam pengadilan akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak.

2. Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi

Menurut Pasal 4 UUPK terdapat sepuluh macam hak yang melekat pada konsumen. Meskipun telah diatur secara jelas, di dalam praktiknya sering

terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tersebut, yang kemudian berujung pada lahirnya sengketa antara produsen dan konsumen.

Adanya hubungan hukum tentunya membuat terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, sengketa itu dapat terjadi disebabkan beberapa hal, misalnya produk yang dibeli cacat atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang disepakati.

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Jalan damai, penyelesaian diselesaikan dengan musyawarah dan pengaturannya. Pasal 1851 hingga 1864 KUH Perdata menjelaskan ketentuan syarat, kekuatan hukum, dan perdamaian yang mengikat.
- b. Mediasi, proses penyelesaian sengketa dengan perantara pihak ketiga, yakni pihak yang memberikan masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka. Dalam SE Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 40/PDN/SE/02/2010 Tahun 2010, dijelaskan tahapan yang harus dilalui selama mediasi.
- c. Konsiliasi, proses yang melibatkan para pihak lain di luar pihak yang sedang bersengketa, di mana pihak lain tersebut bertindak sebagai fasilitator yang bersikap pasif.
- d. Arbitrase, merupakan upaya penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak untuk diselesaikan oleh orang yang dipilih oleh para pihak dan para pihak bersedia tunduk dan menyepakati hal yang diputuskan. Sedangkan seseorang atau lebih yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa disebut sebagai arbiter. Yang membedakan antara konsiliasi

dan arbitrase adalah peran dari majelis yang menangani sengketa tersebut. Pada konsiliasi, majelis yang menangani perkara bersifat pasif, dalam arti tidak dapat memberikan keputusan kepada para pihak, sedangkan pada arbitrase, putusan terhadap sengketa dilakukan oleh majelis yang menangani sengketa tersebut.