

EFEKTIFITAS PENERAPAN SANKSI PIDANA TENTANG PENYELENGGARAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Andi Adwiyah Fiscarina¹, Muhadar², Wiwie Heryani³
^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar



DOI: <http://dx.doi.org/10.33603/hermeneutika.v3i2>

Diterima: 05 Januari 2022; Direvisi: 07 Februari 2022; Dipublikasikan: 28 Februari 2022

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sanksi pidana tentang penyelenggaraan pertindungan konsumen. Dan Untuk menganalisis dan memberikan solusi kendala penerapan sanksi pidana penyelenggaraan pertindungan konsumen Tipe penelitian ini adalah empiris. Metode yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh baik data sekunder maupun data primer akan diolah dengan melakukan klasifikasi berdasarkan kesamaan dan perbedaan karakteristik datanya. Hasil penilitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan sanksi pidana tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen sudah berjalan tetapi belum efektif sehingga perlu dimaksimalkan, artinya dapat dilihat dalam penyelesaian perkara yang dialami konsumen, pendekatannya melibatkan semua unsur dalam perkara. Dan Kendala penerapan sanksi pidana penyelenggaraan perlindungan konsumen mencakup tiga hambatan yaitu: pertama, pengawasan pelaksanaan sanksi, oleh aparat penegak hukum belum maksimal dalam menjatuhkan sanksi dan sebaiknya harus benar-benar serius. Kedua, tanggung jawab, belum adanya tanggung jawab pelaku usaha yang biasanya delik berujung penggelapan atau penipuan. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman hukum, yang masih kurang sehingga biasa kelemahan ini disalahgunakan oleh pelaku usaha.

Kata kunci: efektivitas, perlindungan konsumen, sanksi pidana.

¹ Andi Adwiyah Fiscarina ✉
Email: wiwiedkarina@gmail.com

² Muhadar ✉
Email: muhadar@unhas.ac.id

³ Wiwie Heryani ✉
Email: wiwieheryani@unhas.ac.id

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, bidang perekonomian mengalami pertumbuhan, perkembangan serta kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan perekonomian tersebut juga mempengaruhi kemajuan dibidang teknologi, industri, ekonomi, maupun perdagangan, hal ini mengakibatkan timbulnya permasalahan perlindungan konsumen di dalam bidang perindustrian dan bidang perekonomian nasional, selain itu perdagangan bebas dan globalisasi yang didukung oleh berbagai kemajuan teknologi, informatika, telekomunikasi telah memperluas ruang gerak dalam bidang perekonomian baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Hal ini mengakibatkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha atau produsen menjadi tidak seimbang, dan konsumen berada dalam posisi atau tingkatan paling bawah yang dijadikan objek oleh pelaku usaha atau produsen untuk mengambil keuntungan sebesar-besarnya dan sebanyak-banyaknya. Konsumen sangat memerlukan perlindungan secara hukum serta perlunya pengawasan ketat agar peraturan-peraturan itu dipatuhi dan dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Konsumen yang berada dalam "posisi" yang lemah dalam menghadapi ketidakadilan dan kecurangan mengakibatkan ketidakberdayaan konsumen menghadapi pelaku usaha yang selalu berlindung dibalik *Standart contract* atau *Perjanjian Baku* yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (pelaku usaha dan konsumen).¹ Perlindungan konsumen telah diatur oleh hukum tetapi pada kenyataan terkadang hanya menjadi "pelengkap". Padahal harapan setiap orang hukum menjadi suatu hal yang konkret dalam setiap peristiwa, artinya hukum harus tetap dilaksanakan dan ditegakkan, meskipun

dunia ini runtuh hukum harus tetap ditegakkan (*fiat Justitia et pereat mundus*)².

Hukum perlindungan konsumen juga sulit untuk menampung satu jenis undang-undang saja, seperti terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis UUPK) dan juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (selanjutnya ditulis UU Anti Monopoli)³.

Namun, dalam praktik masih terdapat permasalahan yang timbul dalam upaya perwujudan perlindungan bagi konsumen. Hal ini, berdasarkan data awal yang diperoleh, misalnya contoh sebagai berikut:⁴ Perkara persoalan jual beli rumah dengan pihak Developer PT. Mulia Utama Prima, kini berbuntut panjang. Dimana, PT. MUP dilaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dinas Perdagangan Kota Makassar. Muh. Yusuf selaku pelapor, merasa dirugikan oleh pihak perusahaan PT. MUP. Lantaran pihak Developer tidak menunaikan kewajiban mengembalikan sejumlah uang kepada dirinya selaku konsumen, sesuai kesepakatan yang telah dibuat kedua belah pihak. Pihak Developer yang menjanjikan 1 (satu) unit rumah kepadanya, yang dimana dalam prosesnya telah dibayar lunas dengan uang muka (*down payment/DP/*) sebesar Rp. 6.000.000,- (enam juta rupiah), sampai hari ini tak nampak. Disamping itu, dirinya mengaku pernah ditawari rumah yang lainnya. Dimana rumah yang awalnya menjadi perjanjian itu tak kunjung selesai. Akan tetapi dirinya mesti membayar tambahan uang sebesar Rp. 24.000.000,- (duapuluh

¹ Ahmad Yani dan Gunawan Widjaya, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hal 1.

² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hal 134.

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hal 1-2.

⁴ <https://trotoar.id/2019/08/03/developer-dilaporkan-ke-bpsk-pt-mup-mangkir/>

empat juta) juta rupiah dengan alasan biaya peningkatan mutu dan telah dibayar lunas olehnya. “Menurut Developer kalau rumah subsidi tidak ada kramik dan plafon olehnya saya diminta bayar Rp. 24.000.000 (duapuluh empat juta) ini untuk biaya peningkatan mutu dari standar rumah subsidi ke standar layak yakni pengadaan fasilitas keramik dan plafon. padahal konsumen sudah membayar angsuran selama setahun dan sudah lunas”. Dapat dirumuskan permasalahannya, bagaimanakah efektivitas penerapan sanksi pidana tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen dan apakah kendala penerapan sanksi pidana penyelenggaraan perlindungan konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah *socio-legal research*,⁵ yakni meneliti reaksi dan interaksi yang terjadi ketika perundang-undangan dan putusan hakim yang bekerja dalam masyarakat sebagai konsumen maupun pelaku usaha dan meneliti efektif hukum pidana yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan implementasinya. Instansi yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam penerapan sanksi pidananya, yaitu Dinas perdagangan Kota Makassar, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar (BPSK), Pengadilan Negeri Makassar. Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural, atau *das sein*) karena penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis norma-norma hukum (ketentuan-ketentuan yang ada). Bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis secara preskriptif dan secara sistematis dengan metode deduktif.

III. HASIL PENELITIAN

Efektivitas Penerapan Sanksi Pidana Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Cakupan perlindungan konsumen dapat di jelaskan dengan dua aspek, yaitu:⁶

- (1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkannya kepada konsumen barang dan/atau jasa yang telah disepakati atau dilanggar dalam ketentuan perundang-undangan. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya. Semua proses tersebut apakah telah sesuai dengan standar sehubungan dengan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Jiga tengan bagaimana konsumen mendapat ganti rugi jika mendapatkan kerugian kerana memamakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
- (2) Perlindungan terhadap syarat-syarat yang diperlakukan kepada konsumen uang tidak adil. Dalam hal ini, termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Ini juga termasuk bagaimana perilaku pelaku usaha atau produsen dan memproduksi dan mengedarkan produknya.

Di Indonesia dasar hukum yang dapat dijadikan oleh konsumen untuk mengajukan perlindungan antara lain:⁷ UUD 1945, sebagaimana terdapat dalam Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, serta Pasal 33; Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP); Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP); Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) atau Burgerlijk Wetboek (BW); Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada dasarnya bukan merupakan

⁵ Kadarudin, *Mengenal Riset dalam Bidang Ilmu Hukum: Tipologi, Metodologi, dan Kerangka*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020, p. 117

⁶ Janus Sidabalok. *Ibid*, hal 8.

⁷ Eli Wuria Dewi, *ibid*. hal 53-54.

awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Pertindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, yaitu:⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Staatsbald Tahun 1847 Nomor 23, Bagian Hukum Perikatan (Buku II), khususnya mengenai wanprestasi (Pasal 1236 dan seterusnya) dan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 dan seterusnya); dan Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/DJPN/SE/1212005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Dengan diundangkannya UUPK maka peraturan-peraturan yang berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen yang lainnya telah diunifikasi⁹. UUPK merupakan dasar hukum utama yang memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau konsumen.

Dapat dilihat model dan tipe dalam sistem peradailan Pidana, yaitu:

- (1) Model Pengendalian Kejahatan (*The Crime Control Model*). Model sistem peradilan pidana yang pertama menurut Herbert L. Packer adalah *Crime Control Model* model ini merupakan model peradilan pidana yang bersifat represif dalam menanggulangi perilaku jahat. Penanggulangan kejahatan dengan model ini cenderung menggunakan menghukum yang bersifat penalty, dengan cara bertanya yang sudah dilaksanakan jaksa dan polisi bahan menentukan orang bersalah atau tidak

⁸ Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hal 20-21.

⁹ Endang Sri Wahyuni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal 89.

di setiap proses pe peradian. *Crime Control Model* berdasar bahwa penyelenggaraan peradilan adalah hanya demi menindas pelaku tindak pidana dianggap sebagai tujuan. Karena yang paling didahulukan yakni efisiensi dan ketertiban umum. Dalam model seperti inilah "Sarana Cepat" dalam rangka pemberantasan kejahatan¹⁰;

- (2) Model Perlindungan (*The Due Process Model*). Model proses ini penguatannya pada temuan fakta dari perkara yang dalam proses yang akan diselesaikan wajib melewati proses formal yang sudah ditetapkan undang-undang. Setiap prosedur harus dilakukan melalui proses bertahap yang sangat ketat, sejak dalam penyidikan hingga proses peradilan. Dengan cara ini tersangka yang sebenarnya tidak bersalah dapat terlepas dari tuntutan. Asas praduga tak bersalah merupakan tulang punggung dari model ini¹¹;
- (3) Model kekeluargaan (*Family Model*). Model ini yang diperlihatkan pembedaan yang berbentuk kekeluargaan, seperti bentuk komunitas keluarga. Sama halnya yang ketika terjadi pada anak, dia diberi sanksi agar dapat menjadi kontrol tidak mengulangi lagi kesalahannya. Sanksi yang diberikan berupa bentuk kasih sayang, bukan sebaliknya dikucilkan.

Adapun Jalur yang dapat ditempuh dalam penyelesaian perkara pidana di Indonesia:

- (1) Sistem Peradilan Pidana, penyelesaian perkara/sengketa yang ada di Indonesia sudah jelas terbagi, dalam Kompetensi Absolut Peradilan pidana,

¹⁰ Ansorie Sabuan, *Hukum Acara Pidana*, Angkasa, Bandung, 1994, hal6.

¹¹ Romli Atmasasmita, *Kapita Selekta Hukum Pidana, dan Kriminologi*, Mandar Maju, Bandung, 1995, hal 20.

peradilan Perdata, dan sistem peradilan Tata Usaha Negara, yang kesemuanya diatur dalam sistem peradilan masing-masing. Sistem peradilan pidana pada hakekatnya merupakan suatu proses penegakkan hukum pidana. Oleh karena itu berhubungan erat sekali dengan perundang-undangan pidana itu sendiri, baik hukum substantive maupun hukum acara pidana, karena perundang-undangan pidana itu pada dasarnya merupakan penegakkan hukum pidana “*in abstracto*” yang akan diwujudkan dalam penegakkan hukum “*in concreto*”. Pentingnya peranan perundang-undangan pidana dalam sistem peradilan pidana, karena perundang-undangan tersebut memberikan kekuasaan pada pengambilan kebijakan dan memberikan dasar hukum atas kebijakan yang diterapkan. Sistem peradilan pidana sebagai penyelenggaraan penegakan hukum mengharapkan tujuan hukum, antara lain keadilan dan kepastian hukum, dimana yang melakukan tindak pidana/kesalahan wajib mempertanggungjawabkannya.

Dilihat dari sudut terjadinya tindakan yang dilarang, seseorang akan mempertanggungjawabkan atas tindakan-tindakan tersebut, apabila tindakan tersebut melawan hukum serta tidak ada alasan pembeda. Pertanggungjawaban pidana atau kesalahan menurut Hukum Pidana, terdiri atas tiga syarat, yaitu:¹²

- (a) Kemampuan bertanggung-jawab;
- (b) adanya perbuatan melawan hukum yaitu suatu sikap psikis pelaku yang terkait dengan kelakuannya yaitu disengaja dan kurang hati-hati atau lalai; dan

(c) tidak ada alasan pembeda atau alasan yang menghapuskan pertanggungjawaban pidana bagi si pembuat.

- (2) *Restoratif Justice*, Sistem Keadilan Restoratif diutamakan pengembalian kerugian yang tercipta dari suatu tindak kejahatan kepada korban (atau para korban), sehingga terhadap tindakan kejahatan menciptakan kewajiban untuk membenahi (restorasi) kerusakan atau kerugian akibat dari suatu perbuatan melawan hukum tersebut. Terdapat dalam sistem ini, "keterlibatan korban, masyarakat dan pelaku atas suatu perkara pidana, penting untuk mencapai usaha perbaikan atau rekonsiliasi."¹³

Terjadinya perubahan jalur penyelesaian masalah yang timbul, dimana saat ini sistem peradilan pidana menerapkan pertanggungjawaban tindak pidana dari pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya atau melakukan pelanggaran. Ini yang dikenal dengan keadilan *restorative justice*, yang diutamakan pengembalian kerugian yang tercipta dari suatu tindak kejahatan kepada korban dengan dibebankan untuk membenahi keadaan (restorasi) dari perkara yang timbul.

Perkara dapat disebabkan antara lain perbedaan kepentingan ataupun perselisihan antara pihak. Dapat juga disebabkan oleh adanya aturan-aturan baku yang dianggap sebagai penghalang dan penghambat untuk dapat mencapai tujuan masing-masing pihak. Karena setiap pihak akan berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai tujuannya, sehingga potensi terjadinya sengketa menjadi besar.

Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sebagai konsumen dalam rangka memenuhi

¹² Moeljatno, Perbuatan Pidana dan Pertanggungjawaban Dalam Hukum Pidana, Bina Aksara, Jakarta. 1993. hlm. 50.

¹³ T.J. Gunawan, Konsep Pemidanaan Berbasis Nilai Kerugian Ekonomi, Kencana, Jakarta, 2018, hal 107.

kebutuhan sehari-hari, mereka sebagai pengguna barang dan jasa. Tetapi masih banyak ditemukan sebagai konsumen merasa sangat dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen karena barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Selain itu, terdapat juga transaksi konsumen untuk kepentingannya sendiri atau keluarganya.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya 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 yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara-cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari iktikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (perusahaan

penghasil barang dan atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan kesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen.

Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja. Dalam hal ini, hakim memerintahkan pemeriksaan yang khusus terhadap keadaan jiwa terdakwa sekalipun tidak diminta oleh pihak terdakwa. Jika hasilnya masih meragukan hakim, itu berarti bahwa kemampuan bertanggungjawab tidak berhenti, sehingga kesalahan tidak ada dan pidana tidak dapat dijatuhkan berdasarkan asas tidak dipidana jika tidak ada kesalahan.

Pertanggungjawaban pidana (*criminal responsibility*) adalah suatu mekanisme untuk menentukan apakah seseorang terdakwa atau tersangka dipertanggungjawabkan atas suatu tindakan pidana yang terjadi atau tidak. Untuk dapat dipidananya si pelaku,

disyaratkan bahwa tindak pidana yang dilakukannya itu memenuhi unsur-unsur yang telah ditentukan dalam Undang-Undang.

Di sinilah dibutuhkan hukum untuk mengatur aspek kehidupan manusia, Hukum sebagai sarana penyelesaian perkaranya. Adapun cara-cara penyelesaian sengketa dalam suatu masyarakat, ada yang diselesaikan melalui lembaga formal yang disebut dengan pengadilan, dan ada yang diselesaikan secara sendiri oleh orang-orang yang bersangkutan dengan mendapat bantuan dari orang yang ada di sekitarnya. Hal ini bertujuan untuk mengukur, sampai berapa jauh terjadi pelanggaran norma dan apa yang harus diwajibkan kepada pelanggar supaya yang telah dilanggar itu dapat diluruskan.

Pemilihan cara penyelesaian perkara dipengaruhi oleh cara perkara antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan dengan jalur non litigasi dan litigasi. Adapun penyelesaian melalui jalur non litigasi ini diatur dalam Pasal 47 UUPK: “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”.

Dan penyelesaian melalui jalur litigasi ini diatur dalam Pasal 48 UUPK:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

Adapun Untuk jalur non litigasi, dapat dilakukan antara lain oleh lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu BPSK. Tentang BPSK, diatur dalam Pasal 49 (1) UUPK: “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”.

Menurut penjelasan Fadil¹⁴ konsumen yang sedang mengalami perkara penipuan oleh pelaku usaha, tidak perlu melaporkan kepada polisi, karena faktanya, tidak semua perkara terkait penipuan bisa ditangani oleh pihak kepolisian, biasanya pihak kepolisian akan meneruskan laporan tersebut kepada BPSK, yang merupakan lembaga yang bersifat non-struktural.

Tujuan utama menyelesaikan segala permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tanpa melibatkan pengadilan. Prinsip dasar penyelesaian yang dilakukan di BPSK sesuai dengan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga.

Penyelesaian sengketa di BPSK adalah persidangan tanpa bantuan pengacara. Setiap sengketa yang masuk pada lembaga ini akan diutamakan untuk diselesaikan melalui jalur musyawarah secara kekeluargaan. Adanya lembaga ini diharapkan dapat membantu para konsumen mendapatkan keadilan dan hak mereka sepenuhnya dengan cara yang cepat, sederhana, dan tanpa di pungut biaya, ini merupakan pengembangan *restorative justice*, yang diutamakan pengembalian kerugian yang tercipta dari suatu tindak kejahatan kepada korban dengan dibebankan untuk membenahi keadaan, dimana konsumen yang dirugikan sebagai kornam dan pelaku usaha sebagai pelangggar diberikan peluang untu melibatkan diri dalam proses dialog terkait perkara yang dihadapinya.

Persyaratan pengaduan perkara pada BPSK sama halnya jika mengajukan gugatan atau permohonan persidangan pada lembaga Pengadilan Negeri. Pengajuan penyelesaian sengketa di BPSK juga memiliki sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi. Persyaratannya mengajukan permohonan di kantor BPSK.

¹⁴ Hasil wawancara dengan narasumber: Muhammad Fadli, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar, Kota Makassar, tanggal 3 Maret 2021.

Permohonan ini bisa dituliskan atau disampaikan secara langsung. Jika perkara disampaikan langsung, petugas BPSK akan melakukan pencatatan untuk membuat berita acara pelaporan dengan mengisi formulir pengaduan konsumen yang berisikan identitas dan kronologis perkara khusus yang telah dibubuhi dengan stempel. Permohonan konsumen bisa menyampaiannya sendiri, melalui wali atau ahli waris, atau memberikan tugas kepada pihak yang dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa. Melampirkan berkas-berkas berupa dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan administrasi, antara lain kartu identitas, dapat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau paspor, bukti-bukti yang mendukung posisi anda sebagai konsumen, dan membayar biaya pendaftaran.¹⁵

Pihak BPSK akan meneliti semua bukti dan menilai yang diajukan masih menjadi wewenang lembaga tersebut. Jika tidak, maka pihak BPSK berhak untuk melakukan penolakan terhadap sengketa tadi. Penolakan ini juga berlaku jika pengajuan permohonan ternyata kurang lengkap. Adapun keputusan yang diambil oleh majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai dengan metode penyelesaian yang dipilih oleh konsumen, apakah mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Artinya, setiap pihak yang terlibat dalam persidangan atau perkara sengketa yang diajukan berhak untuk melaksanakan putusan tanpa terkecuali¹⁶.

Untuk melihat keberadaan BPSK sebagai salah satu lembaga yang berkontribusi dan tugasnya diatur dalam UUPK Bab IX UUPK, Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Dimana salah satu tugasnya adalah memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran

terhadap perlindungan konsumen. Peneliti memberikan data untuk melihat keterlibatan BPSK dalam melaksanakan tugasnya. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK selama 3 (tiga) tahun terakhir dapat diketahui perkara konsumen yang masuk ke BPSK Kota Makassar pada Tahun 2018, sebanyak 28 pelaporan. Pelaporan konsumen tersebut dapat berupa perkara yang timbul dari bidang barang dan jasa. Perkara tentang kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan pelaku usaha, dalam bidang jasa, dan dalam proses penyelesaian perkara dilakukan dengan jalur non litigasi, yaitu proses konsiliasi sebanyak 1 perkara, proses mediasi 16 perkara. Sehingga perkara yang berhasil diselesaikan sebanyak 17 perkara dan yang gagal diselesaikan sebanyak 11 perkara. Gagalnya penyelesaian perkara ini karena tidak adanya iktikad baik dari salah satu atau para pihak yang berperkara¹⁷.

Perkara konsumen yang masuk ke BPSK Kota Makassar pada Tahun 2019, sebanyak 30 pelaporan. Proses penyelesaian perkara dilakukan dengan jalur non litigasi, yaitu proses mediasi sebanyak 15 perkara. Dan yang gagal atau tidak berhasil mencapai kesepakatan sebanyak 15 perkara.

Perkara konsumen yang masuk ke BPSK Kota Makassar pada Tahun 2020, sebanyak 49 pelaporan. Pelaporan konsumen tersebut yang timbul dari bidang barang 4 perkara dan bidang jasa 45 perkara. Proses penyelesaian perkara dilakukan dengan jalur non litigasi, yaitu proses konsiliasi sebanyak 7 perkara, proses mediasi 6 perkara, arbitrase 1 perkara. Perkara yang berhasil diselesaikan sebanyak 26 perkara, yang gagal sebanyak 2 perkara, dan yang masih dalam proses sebanyak 17 perkara.

Apabila BPSK mendapatkan laporan perkara pidana maka BPSK langsung

¹⁵ *Idem.*

¹⁶ *Idem*

¹⁷ Hasil wawancara dengan narasumber: Sri, Kepala Administrasi Kantor BPSK Kota Makassar, Kota Makassar, tanggal 12 April 2021.

menolak laporan tersebut tetapi jika BPSK mendapatkan laporan perkara pidana BPSK menerima laporan tersebut. Sanksi yang diberikan kepada terlapor bisa berupa ganti rugi dan sanksi administrasi. Adapun bentuk ganti rugi pengembalian uang, pemberian santunan dan ganti rugi untuk kerugian fisik, sedangkan sanksi administrasi berupa ganti rugi maksimal Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah), sanksi administrasi juga diberikan kepada pelaku usaha yang tidak mampu fasilitas purna jual dan juga terhadap pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Aturan tersebut juga berlaku bagi para pelaku usaha yang menjual jasa, gugatan kerugian perdata juga bisa berdampak pada tuntutan pidana melalui proses penyelidikan dan pembuktian perkara terutama jika ditemukan unsur kesengajaan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Jika kerugian tersebut bersifat nyata, BPSK pasti mengabulkan penggugat. Sebaliknya, jika UUPK tidak menghensaki atau mengizinkan BPSK untuk mengaulkan ganti kerugian *immaterial*. Yang dimaksud dengan *immaterial* dalam UUPK dijelaskan bahwa, gugatan tersebut mencakup hilangnya kesempatan mendapatkan keunrungn, kenikmatan, atau nama baik. Pengajian harus bersifat nyata sehingga BPSK bisa menjatuhkan sanksi yang setimpal kepada pelaku usaha.

BPSK menyelesaikan pelaporan perkara dari konsumen secara arbitrase, konsolidasi, damai secara mediasi dan juga menempuh jalur hukum lain diluar BPSK bisa pengadilan, jika suatu perkara diselesaikan di pengadilan maka BPSK sudah tidak bisa ikut campur lagi dalam penyelesaian perkara tersebut. Dikarenakan sudah diluar kewenangan BPSK jika suatu perkara diselesaikan di Lembaga lain.

Proses lainnya untuk penyelesaian perkara konsumen lainnya, dapat diselesaikan mellalui kepolisian, hal ini dapat dilihat pada Pasal 59 UUPK:

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.;
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya

- kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.; dan
- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

Adapun laporan yang masuk ke Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan selama tahun 2018 sebanyak 3 laporan, dan pada tahun 2019 tidak ada laporan, dan di tahun 2020 terdapat 1 laporan.

Berdasarkan wawancara dengan Abdul Samad¹⁸, laporan yang masuk ke kepolisian menjadi data awal dan apabila memenuhi persyaratan akan dilakukan penyidikan, dilakukan gelar perkara dan menentukan tersangka, mendengarkan kesaksian, pengujian sampel dan barang bukti jika berkas sudah lengkap akan diajukan ke kejaksaan.

Selanjutnya untuk menyelesaikan perkara yang dialami oleh konsumen dapat pula menempuh jalur litigasi. Diatur dalam Pasal 61 UUPK: “Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya”. Dengan mendaftarkan perkaranya ke Pengadilan.

Untuk Pengadilan Negeri Kelas 1 Makassar, peneliti mengadakan wawancara dengan Mustari¹⁹ menjelaskan ada perkara yang masuk ke pengadilan dan sudah ada yang diputus. Berikut 2 (dua) putusan pengadilan yang dianalisis oleh peneliti:

- a) Putusan Nomor 760/Pid.B/2019/PN Mks²⁰, Putusan yang penulis analisis merupakan perkara tindak pidana penggelapan pekerjaan/jabatan yang

dilakukan terdakwa selaku Seles Fierce/Marketing lapangan pada showroom mobil PT. Wahana Megah Putra Makassar. Perbuatan terdakwa Riska Indahyani sebagaimana diatur dan diancam Pidana menurut Pasal 372 KUHP tentang penipuan dengan sengaja dan melawan hukum memiliki sesuatu barang yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan.

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Makassar mengadili dan memutuskan: (1) Menyatakan Terdakwa Riska Indahyani terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana “penggelapan dalam jabatan”; (1) Menjatuhkan pidana kepada Terdakwa dengan pidana penjara selama 1 (satu) tahun dan 2 (dua) bulan; (2) Menetapkan masa penangkapan dan penahanan yang telah dijalani Terdakwa dikurangkan seluruhnya dari pidana yang dijatuhkan; (3) Menetapkan agar Terdakwa tetap berada dalam tahanan; dan (4) Membebankan biaya perkara kepada terdakwa sebesar Rp5.000,- (lima ribu rupiah).

Dalam hal ini, konsumen sudah melaksanakan kewajibannya untuk menyerahkan DP/uang muka sesuai persyaratan yang diminta, tetapi pelaku usaha dalam hal ini yang dilakukan oleh seles tidak menyerahkan seluruh DP/uang muka kepada perusahaan sehingga konsumen mengalami kerugian berupa tidak menerima haknya.

Melalui putusan tersebut diatas, efektivitas penerapan sanksi pidana terhadap perlindungan konsumen berdasarkan peraturan-peraturan yang ada dapat disimpulkan telah baik. Hal ini sesuai dengan hak konsumen yang diatur Pasal 4 UUPK huruf e, yaitu untuk mendapatkan hak, advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut. Dan Pasal 4 huruf

¹⁸ Hasil wawancara dengan narasumber: AKP. Abdul Samad, Bagian Kriminal Khusus Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan, Kota Makassar, tanggal 22 Februari 2021.

¹⁹ Hasil wawancara dengan narasumber: Mustari, Staf Administrasi Pengadilan Negeri Kelas I, Kota Makassar, tanggal 15 Juni 2021.

²⁰ Direktori Mahkamah Agung, putusan.mahkamahagung.go.id/Putusan Nomor 760/Pid.B/2019/PN Mks

h UUPK, yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai perjanjian atau sebagaimana mestinya.

- b) Putusan Nomor 243/Pid.B/2018/PN Mks²¹, Putusan yang penulis analisis merupakan perkara tindak pidana penggelapan terdakwa yang bekerja sebagai Salesman pada PT. NUSANTARA MAKMUR PRIMA ABADI yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan/distributor semen Bosowa. Perbuatan terdakwa Andri sebagaimana diatur dan diancam Pidana menurut Pasal 372 KUHP tentang penipuan dengan sengaja dan melawan hukum memiliki sesuatu barang yang seluruhnya atau sebagaian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan.

Majelis Hakim Pengadilan Negeri Makassar mengadili dan memutuskan; (1) Menyatakan Terdakwa Andri telah terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana "Penggelapan dalam jabatan"; (2) Menjatuhkan pidana terhadap Terdakwa oleh karena itu dengan pidana penjara selama 1 (satu) tahun dan 8 (delapan) bulan; (3) Menetapkan masa penahanan yang telah dijalani oleh Terdakwa dikurangkan seluruhnya dari pidana yang dijatuhkan ; (4) Menetapkan Terdakwa tetap berada dalam tahanan ; dan (5)Membebaskan kepada Terdakwa untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 2.000,- (duaribu rupiah).

Putusan pengadilan tersebut, dalam hal ini, konsumen sudah melaksanakan kewajibannya untuk menyerahkan DP/uang muka dan pelunasan sesuai persyaratan yang diminta, tetapi pelaku usaha dalam hal ini yang dilakukan oleh

seles tidak menyerahkan seluruh DP/uang muka dan pelunasan kepada perusahaan sehingga konsumen mengalami kerugian berupa tidak menerima haknya.

Analisis peneliti terhadap putusan tersebut di atas, efektivitas penerapan sanksi pidana terhadap perlindungan konsumen berdasarkan peraturan-peraturan yang ada dapat disimpulkan telah baik. Hal ini sesuai dengan hak konsumen yang diatur Pasal 4 UUPK huruf e, yaitu untuk mendapatkan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut. Dan pasal 4 huruf h UUPK, yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Dengan demikian maka sangat diperlukan upaya hukum untuk memberikan jaminan kepastian hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen, hal tersebut dimaksudkan sebagai bentuk pemberdayaan terhadap konsumen melalui sebuah pembentukan undang-undang yang secara tegas dapat melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di dalam pergaulan hidup masyarakat.

Sebenarnya materi pidana maupun pemidanaan dalam KUHP banyak yang tidak sesuai lagi dengan kondisi sekarang sehingga perlu dilakukan perubahan atau pembaharuan dan salah satunya adalah mengenai tindak pidana terhadap hukum konsumen. Tindak pidana terhadap hukum konsumen yang ada dalam KUHP ada beberapa hal yang perlu dilakukan perubahan atau pembaharuan seperti masalah pidana dan pemidanaan, proses penanganan dan penyelesaian perkaranya

Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakkan, untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya. Perlunya hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen

²¹ Direktori Mahkamah Agung
putusan.mahkamahagung.go.id/Putusan
243/Pid.B/2018/PN Mks Nomor

harus dilihat dari beberapa perspektif, khususnya peraturan atau regulasi dan penerapannya.

Peneliti menganalisis efektivitas penerapan sanksi pidana tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen, dari beberapa unsur, yaitu: (1) Peraturan atau undang-undang: Hukum sebagai sarana rekayasa sosial (*social engineering*), menurut Satipto Rahardjo, tidak saja digunakan untuk mengukuhkan pola-pola kebiasaan dan tingkah laku yang terdapat dalam masyarakat, melainkan juga untuk mengarahkan pada tujuan yang dikehendaki, menghapuskan kebiasaan yang dipandang tidak sesuai lagi dengan pola-pola kelakuan baru dan sebagainya.

Dengan demikian, hukum dapat berfungsi untuk mengendalikan masyarakat dan bisa juga menjadi sarana untuk melakukan perubahan-perubahan dalam masyarakat.

Berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen, maka seluruh permasalahan maupun perkara mengenai konsumen penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) ataupun non litigasi (penyelesaian sengketa di luar pengadilan), sebagaimana terdapat di dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang mengatur mengenai hak-hak konsumen yang harus dilindung oleh undang-undang tersebut. Adanya UUPK dimaksudkan agar dapat menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) untuk dapat melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan maupun pendidikan terhadap para konsumen.' Upaya pemberdayaan yang dilakukan melalui pembinaan dan Pendidikan konsumen ini sangat penting karena bukan hal yang mudah mengharapkan kesadaran dari para pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha mereka, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin.

Berkaitan dengan prinsip tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya hanya menggunakan modal pas-pasan atau kecil, akan tetapi selalu mengharapkan keuntungan yang besar dengan selalu membuat curang. (2) Penegakan hukum: Konsumen dengan pelaku usaha ketika terjadi permasalahan namun dapat diminimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen akan dapat terpenuhi dan kerugian yang dialami tidak terlalu besar. Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki dimensi banyak, di mana salah satunya adalah perlindungan hukum, apabila dipandang baik secara materil maupun formal akan semakin terasa sangat penting, Demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin dicari solusi dan penyelesaian masalahnya, terutama di Negara Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen masih banyak terjadi.

Mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha (pelaku usaha), dan juga pemerintah. Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang muat berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang memiliki sifat mengatur serta melindungi kepentingan bagi para konsumen agar mereka tidak selalu menderita kerugian akibat ulah para produsen yang tidak bertanggung jawab atas barang dan/ atau jasa yang diproduksinya. Berkaitan dengan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa hukum perlindungan konsumen tentu tidak dapat berdiri sendiri sebagai suatu sistem melainkan hanya terintegrasi juga ke dalam suatu sistem perekonomian, yang

mana dalamnya juga terlibat para produsen atau pengusaha. (3) Sarana/fasilitas; Hal yang mendukung penegakan hukum, sangat diperlukan dalam efektivitas hukum perlindungan konsumen, adalah sarana/fasilitas, baik sumber daya manusia (SDM) maupun infrastruktur. Adapaun SDM-nya dalam hal ini para pihak dalam hubungan hukum konsumen, yaitu konsumen yang menjadi konsumen yang cerdas dan mengetahui haknya sebagai konsumen, pelaku usaha yang mengedepankan iktikad baik dan kejujuran, dan penegak hukum yang berperan ketika perkara konsumen timbul sekaligus dapat memberikan bantuan kepada para pihak yang berpekara, dan tetap mengedepankan upaya perdamaian atau *restorative justice*. Sarana/fasilitas dalam hal ini infrastruktur dan lembaga yang mudah diakses oleh para pihak yang membutuhkan, misalnya jika menyelesaikan perkara konsumennya melalui jalur litigasi, maka sistem peradilan yang memadai. Begitu pula jika menyelesaikan perkara konsumennya melalui jalur non litigasi, maka lembaga yang mempunyai wewenang, misalnya BPSK atau lembaga mediasi untuk perkara konsumen. (4) Masyarakat, secara alamiah sesuai dengan harkat dan kodrat kemanusiaan, setiap manusia normal memiliki "ilmu jiwa"; dimana dal hal ini hubungan hukum antar produsen dan konsumen, hubungan tersebut terjadi karena saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang usen sangat membutuhkan dan sangat bergantung. Tanpa dukung konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Bila membicarakan efektivitas hukum dalam masyarakat berarti membicarakan daya kerja hukum termasuk hukum perlindungan konsumen dalam mengatur penerapan sanksi pidana yang dapat dan/atau memaksa masyarakat untuk taat

terhadap hukum. Dan (5) Budaya hukum: erubahan hukum yang dapat membawa perubahan sosial sejalan dengan salah satu fungsi hukum sebagai sarana perubahan sosial, yang mana perubahan ini melalui budaya hukum masyarakat tersebut. Perubahan sosial dalam hubungannya dengan sektor hukum merupakan hubungan antara perubahan sosial dengan sektor hukum. Hal tersebut merupakan hubungan interaksi, dalam arti terdapat pengaruh perubahan sosial terhadap perubahan sektor hukum, sementara di pihak lain, perubahan hukum juga berpengaruh terhadap perubahan sosial. Termasuk hubungan dalam hukum perlindungan konsumen dengan adanya UUPK dan proses penyelesaian perkara yang timbul, dipengaruhi oleh budaya hukum, dimana budaya hukum yang telah terjadi pergeseran nilai dan pandangan bahwa, jika diselesaikan melalui pengadilan atau litigasi, itulah yang baik dan benar. Padahal dulu Masyarkat Indonesia lebih menyenangi menyelesaikan perkara melalui non litigasi, musyawarah untuk mufakat.

Kendala Penerapan Sanksi Pidana Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Setiap usaha yang dilakum, untuk mencapai tujuan dan efektivitas, akan menemukan kendala. Walaupun kendala ini bukan suatu halangan yang besar, melainkan harus dicarikan solusi yang dapat dijelaskan secara ilmiah dan diterapkan secara praktik. Adapun hambatan yang dianalisis oleh peneliti dapat diuraikan sebagai berikut: (a) Pengawasan pelaksanaan sanksi menganalisis UUPK ada beberapa tindakan merugikan konsumen dan/atau mengganggu kehidupan perekonomian nasional sebagai tindak pidana. Putusan pengadilan yang peneliti analisis, dapat digolongkan dalam tindak pidana perlindungan konsumen yang diatur dalam KUHP yaitu penipuan, yang diatur dalam Pasal 378 KUHP: "Barang siapa dengan

maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun”.

Dilihat dari peraturan tentang tindak pidana di bidang perlindungan konsumen yang mana ketentuan peraturan dan perundangan yang multi tafsir, tidak ada pasal yang konsisten, pertentangan antara pasal yang satu dengan yang lainnya, konflik peraturan perundangan arbitrase, dan tidak adanya kejelasan peran penyidik yang menjadi kendala dalam penerapan sanksi pidana. Peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa pengawasan penjatuhan dan pelaksanaan sanksi oleh aparat penegak hukum belum maksimal dalam menjatuhkan sanksi dan sebaiknya harus benar-benar serius dalam mengawasi, memproses dan menyelesaikan setiap pelanggaran yang terjadi dengan memberikan hukuman/sanksi yang tegas dan setimpal agar menimbulkan efek jera bagi yang melakukan pelanggaran. Untuk mewujudkan tujuan hukum, keadilan yang maksimal bagi para pihak dan tidak berproses yang panjang, sebaiknya keadilan Restoratif harus dihidupkan kembali dan dilembagakan serta dikembalikan rohnya kedalam KUHP dan KUHAP agar para pihak (2). Tanggung jawab; Tanggung jawab dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha terletak pada moral yang diimplementasikan dengan iktikad baik. Hal ini terletak pada kegiatan hati (*qalbu*), nilai (*value*), jiwa (*nafs*), dan sikap (*attitude*). Diharapkan konsisten perilaku sesuai dengan nilai kepatutan dan aturan hukum meskipun tidak ada pihak lain yang mengharuskan manusia melakukan hal tersebut.

Tanggung jawab dalam hubungan konsumen diatur dalam Bab III dan Bab IV UUPK, di situ diatur apa yang harus

dan dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha, yang berlandaskan iktikad baik. Manusia ditetapkan sebagai makhluk mulia, yaitu dengan dikaruniai akal dan hati nurani, secara kodrati manusia merupakan pusat tertinggi yang bersumber pada akal dan hati nuraninya, selain itu pula merupakan sumber daya yang luar biasa dan manusia telah diberi kebebasan untuk mengeksplorasi potensi yang terkandung di dalamnya agar daya nalarnya dan kesadarannya untuk bertanggung jawab. Secara universal ada prinsip etika yang mengarah perilaku, dalam hubungan bisnis, termasuk hubungan konsumen dan pelaku usaha, yaitu: 1. kejujuran (*honesty*); 2. integritas (*integrity*); 3. Memelihara janji (*promise keeping*); 4. kesetiaan (*fidelity*); 5. kewajaran/keadilan (*fairness*); 6. suka membantu orang lain (*caring for others*); 7. hormat kepada orang lain (*respect for others*); 8. kewarganegaraan yang bertanggung jawab (*responsibility citizenship*); 9. mengejar keunggulan (*pursuit of excellence*); dan 10. Dapat dipertanggungjawabkan (*accountability*). Analisis peneliti dari putusan hakim tersebut di atas, menjelaskan belum adanya tanggung jawab pelaku usaha, ketika melakukan penggelapan uang DP/uang muka yang telah dibayarkan konsumen sehingga menimbulkan kerugian. Hal ini pula yang menjadi kendala dalam efektivitas perlindungan konsumen.

(3) Pengetahuan dan pemahaman hukum perlindungan konsumen yang masih kurang biasa dikenal pula dengan istilah *consumer ignorance*, yaitu ketidakmampuan konsumen menyeleksi informasi akibat kemajuan teknologi dan keragaman produk yang dipasarkan, sehingga hal ini dapat saja disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Selain itu peraturan yang berbelit-belit serta lamanya proses persidangan perkara konsumen dan putusan yang tidak memihak konsumen, yang tidak memberikan efek jera kepada pelaku usaha.

Sebagai mana Teori validasi atau legitimasi dari hukum (*legal validity*) adalah teori yang mengajarkan apa dan bagaimana syarat-syarat agar suatu kaidah hukum menjadi legitimate dan sah (*valid*) berlakunya, sehingga dapat diberlakukan kepada masyarakat, bila perlu dengan upaya paksa, pada kondisi kekinian yang berkembang dan berubah dengan cepat menuntut adanya materi hukum, termasuk dalam KUHP yang dapat menyelesaikan persoalan atau perkara secara cepat, sederhana dan biaya ringan/murah yang di dalamnya mengatur perlindungan konsumen yang bermuara pada keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum, termasuk dalam hukum perlindungan konsumen.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas penerapan sanksi pidana tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen sudah berjalan tetapi belum efektif sehingga perlu dimaksimalkan, artinya dapat dilihat dalam penyelesaian perkara yang dialami konsumen, pendekatannya melibatkan semua unsur dalam perkara. Sistem peradilan pidana pada hakekatnya merupakan suatu proses penegakkan hukum pidana yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan masyarakat, kesejahteraan masyarakat, atau mengayomi masyarakat. Dan, Kendala penerapan sanksi pidana penyelenggaraan perlindungan konsumen mencakup tiga hambatan yaitu: pertama, pengawasan pelaksanaan sanksi, oleh aparat penegak hukum belum maksimal dalam menjatuhkan sanksi dan sebaiknya harus benar-benar serius. Kedua, tanggung jawab, belum adanya tanggung jawab pelaku usaha yang biasanya delik berujung penggelapan atau penipuan. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman hukum, yang masih kurang sehingga biasa kelemahan ini disalahgunakan oleh pelaku usaha.

REFERENSI

Abdoel Djamali, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo 2006.

- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996.
- , *Menguak Teor Hukum (Legal Theory) dan Teor Peradilan (Judicialprudence) Vol I*, Kencana, Jakarta, 2009.
- Achmad Ali dan Wiwie Heryani, *Sosiologi Hukum Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, Kencana, Jakarta, 2012
- Agnes M Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, 1988.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Ahmad Yani dan Gunawan Widjaya, *Hukum Tentang Perindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers: Jakarta. 2010.
- Andi Tenri Famauri, *Mediasi Independen Dalam Sengketa E-Bangking*, Litera, Yogyakarta, 2018.
- Ansorie Sabuan, *Hukum Acara Pidana*, Angkasa, Bandung, 1994.
- Bambang Sunggono, *Metedologi Hukum Suatu Pengantar*, Raja Grafindo, Persada, Jakarta, 2001.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta. 2002.
- Eman Suparman, *Hukum Perselisihan*, Refika Aditamna, Bandung, 2009.
- Endang Sri Wahyuni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Eli Wurua Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Pertindungan Konsumen*, Gramadia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

- Gunawan, T.J., *Konsep Pemidanaan Berbasis Nilai Kerugian Ekonomi*, Kencana, Jakarta, 2018.
- Irwansyah dan Ahsan Yunus, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2020.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Adita Bakti, Bandung, 2014.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)*, Visimedia, Jakarta, 2011.
- Kadarudin, *Mengenal Riset dalam Bidang Ilmu Hukum: Tipologi, Metodologi, dan Kerangka*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020.
- Leder, M.J., *Consumer Law*, Macdonald and Evans, Plymouth, 1980.
- Lowe, R., *Commercial Law*, ed. 6, Sweet and Maxwell, London, 1983.
- Moeljatno, 1982. *Azas-azas Hukum Pidana*-Cetakan ke-9, Rineka Cipta, Jakarta.
- , *Perbuatan Pidana dan Pertanggung jawaban Dalam Hukum Pidana*, Bina Aksara, Jakarta. 1993.
- Munir Fuady, *Teor-Teori Besar (grand theory) Dalam Hukum*, Kencana, Jakarta 2013.
- Muhammad Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Nasution, AZ., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, 2006.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta. 2005.
- Romli Atmasasmita, *Sistem Peradilan Pidana*, Bina Cipta, Bandung, 1996,
- , *Kapita Selekta Hukum Pidana, dan Kriminologi*, Mandar Maju, Bandung, 1995.
- Roscoe Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, terjemahan MohammadRadjab, Bhatara, Cet.Kelima, Jakarta, 1996.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1989.
- Sutipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Zainuddin Ali, H., *Sosiologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007.