

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis dalam sejarahnya berkembang dengan sangat pesat yang menyebabkan munculnya beberapa masalah dibidang ekonomi salah satunya dalam bidang perdagangan, antara lain mengenai sengketa antara produsen sebagai pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen di dalam dunia usaha mempunyai peranan yang sangat penting, karena konsumenlah yang akan membeli produk-produk yang dihasilkan oleh produsen. Perkembangan tersebut juga diikuti oleh kemajuan dalam bidang teknologi telekomunikasi informatika yang membuat pelaku usaha atau produsen mampu untuk menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang sehingga konsumen lebih bebas dalam memilih suatu produk barang. Kebebasan memilih bagi konsumen tersebut mengakibatkan kedudukan produsen dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah, karena konsumen hanya menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya.

Adanya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa dengan diberlakukannya undang-undang tersebut, konsumen akan mendapatkan hak-haknya secara penuh, tetapi pada kenyataannya masih banyak konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha sehingga dalam hal ini perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Pentingnya peran negara dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, dilatar belakangi oleh adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen. Secara ekonomis, pelaku usaha mempunyai kedudukan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan konsumen.¹ Perlindungan Konsumen merupakan konsekuensi dari kemajuan teknologi dari industri. Kemajuan teknologi dan

¹ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum bagi konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan*, Graha Indonesia, Jakarta, 2010, hal. 14.

industri tersebut telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern.²

Ketika hak-hak tersebut dilanggar oleh pelaku usaha, tidak jarang akan terjadi sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa biasanya melalui pengadilan atau dapat diselesaikan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa yang dibentuk pemerintah yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UUPK pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II. Untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.³ Didalam Pasal 4 huruf c juga dikatakan bahwa peningkatan peran BPKN dan BPSK melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan lembaga.⁴ Hal tersebut juga tertuang di dalam pasal 2 bahwa BPSK berkedudukan di Daerah Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.⁵

Dalam menyelesaikan perkara, terdapat 3 tata cara persidangan di BPSK. Pasal 54 ayat (4) jo Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu persidangan dengan cara Konsiliasi, persidangan dengan cara Mediasi, dan persidangan dengan cara Arbitrase.⁶

Melalui BPSK konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha dan selanjutnya akan diproses. BPSK saat ini dianggap sebagai lembaga perlindungan konsumen yang paling praktis jika dibandingkan pengajuan ke Pengadilan, sehingga lembaga ini diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal guna memenuhi kewajibannya. Tercatat dari tahun ke tahun pelaporan kasus sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung meningkat

² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hal 2.

³ Undang-undang No. 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

⁵ Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001. Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

⁶ Yusuf Sophie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 38.

sekitar 10%, Pada tahun 2022 tercatat ada 30 kasus sengketa konsumen yang dilaporkan ke BPSK Kota Bandung dan yang terselesaikan dari 30 kasus sengketa konsumen tersebut sekitar 90%,⁷ Adapun masalah yang tidak terselesaikan karena pihak yang bersengketa tidak kooperatif dan tidak menghadiri sidang di BPSK Kota Bandung. Tercatat dari Januari-13 Februari 2023 sudah ada 4 kasus sengketa konsumen yang dilaporkan ke BPSK Kota Bandung. Dari sekian banyak permasalahan sengketa konsumen yang diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), ada tiga masalah yang mendominasi. Ketiganya adalah mengenai bank, lising, dan asuransi.⁸

Dalam penelitian ini, sengketa kasus antara konsumen dan pelaku usaha yang terdaftar di sekretariat BPSK Kota Bandung dengan nomor Registrasi : 015/G/VI/2021/BPSK.BDG. yang pada pokok gugatannya berisi Penggugat adalah Bapak Jeremy Marifat yaitu sebagai konsumen pengguna jasa parkir yang dijalankan oleh Tergugat yaitu PT Securindo Packatama Indonesia yang berada di area Setiabudhi Supermarket, Jl. Dr. Setiabudi No.42-46, Kelurahan Hegarmanah, Kecamatan Cidadap, Bandung. Bahwa pada hari Kamis, tanggal 24 desember 2020, pukul 15:12:15 WIB.

Penggugat mengunjungi Setiabudhi Supermarket dan memarkirkan mobilnya merek Honda, jenis Brio, di area parkir basement 2 sesuai arahan petugas parkir yang merupakan salah satu karyawan Tergugat. Bahwa sekitar pukul 16:00 WIB, Penggugat mendengar himbauan dari pengeras suara kepada para pengunjung Setiabudhi Supermarket yang memarkirkan kendaraan di basement agar memindahkan kendaraanya. Namun demikian, tidak ada penjelasan apapun terkait alasan himbauan yang dimaksud. Setelah mendengar himbauan tersebut, Penggugat segera menuju basement dengan maksud memindahkan mobilnya, namun ternyata mobil penggugat telah terendam genangan air yang tinggi dengan arus air yang

⁷ Lintas Jabar, "Sepanjang 2022, BPSK Kota Bandung Sudah Tangani 10 Kasus Sengketa Konsumen", <https://lintasjabar.com/sepanjang-2022-bpsk-kota-bandung-sudah-tangani-10-kasus-sengketa-konsumen/>, Diakses 23 Februari 2023 pukul 13.00

⁸ Theofilus Richard, Tribun.Jabar.id, "Sengketa Konsumen yang paling banyak Ditangani BPSK", <https://jabar.tribunnews.com/2018/03/20/ini-sengketa-konsumen-yang-paling-banyak-ditangani-bpsk>.

sangat deras. Karena kondisi yang sangat tidak memungkinkan Penggugat untuk memindahkan mobil sendiri, Penggugat berusaha mencari bantuan namun tidak satupun petugas parkir yang berada di area tersebut. Bahkan, di tengah kondisi hujan deras, Penggugat masih berusaha meminta bantuan kepada petugas parkir yang sedang berada di luar area basement, namun lagi-lagi tak satupun petugas parkir yang menanggapi.

Kemudian, Penggugat meminta bantuan kepada satpam dan salah satu pegawai Setiabudi Supermarket, namun permintaanya ditolak dengan alasan arus air sangat deras sehingga sangat berbahaya bila mengendarai mobil ke luar basement, Bahkan Penggugat dicegah untuk memindahkan kendaraanya dan menyarankan Penggugat menemui pegawai setiabudhi, yaitu Bapak Didith selaku Manajer, untuk membicarakan hal tersebut esok harinya karena yang bersangkutan saat itu tidak berada ditempat dengan berat hati, Penggugat terpaksa pulang menggunakan armada taksi online dan meninggalkan mobilnya. Bahwa sejak hari Jumat tanggal 25 Desember 2020, Penggugat berusaha menghubungi dan menemui pihak Setiabudhi Supermarket, bahkan dalam 1 hari Penggugat menghubungi lewat telepon berkali-kali, namun usaha Penggugat sia-sia dan hanya diiming-imingi akan dihubungi oleh yang bersangkutan tanpa realisasi apapun. Selain itu, Penggugat juga berupaya mencari penyelesaian lain dengan menemui karyawan Tergugat yang sedang bertugas, namun Penggugat hanya sekedar mendapatkan jawaban pada pokoknya bahwa mobil belum dapat di evakuasi, yang mana memang saat itu Penggugat melihat genangan air di area basement 2 memang masih sangat tinggi dan mobil Penggugat terendam seluruhnya, bahkan kondisi tersebut jauh lebih parah dibandingkan kondisi terakhir pada tanggal 24 Desember 2020. Bahwa bapak Didith baru dapat ditemui ketika Penggugat mendatangi kembali Setiabudhi Supermarket 4 hari setelah kejadian, akan tetapi ternyata Penggugat tidak mendapatkan solusi apapun selain keterangan mengenai kronologi dan sebab kejadian yang tidak disaksikan secara langsung karena Bapak Didith tidak berada ditempat kejadian. Seiring berjalanya waktu, baik Tergugat juga sama sekali tidak menunjukkan itikad baiknya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, bahkan Tergugat tidak melakukan tindakan apapun dan terkesan membiarkan mobil

Penggugat tetap berada di area parkir dengan resiko kerusakan semakin parah dan biaya parkir yang semakin tinggi. Bahwa kemudian Kuasa Hukum Penggugat melayangkan surat kepada Tergugat di alamat Kantor Cabang Bandung, Surat No: 04/AS&P/UND/01/2021, tertanggal 20 Januari 2021, dan Kuasa Hukum Penggugat yang berinisiatif mendatangi kantor Tergugat cabang Bandung dengan harapan Tergugat memberikan perhatian lebih pada kondisi yang diderita Penggugat, Bahwa saat itu Bapak Guntur sebagai wakil Tergugat berjanji membahas permasalahan dimaksud dengan manajemen Tergugat agar dapat segera bertanggung jawab kepada Penggugat. Namun demikian, janji mana tidak pernah di realisasikan oleh Tergugat, Sehingga Kuasa Hukum Penggugat kembali melayangkan ke kantor Tergugat cabang Bandung Surat 06/AS7P/UND/02/2021, tertanggal 21 Februari 2021, akan tetapi hingga gugatan ini didaftarkan sama sekali tidak ada tanggapan⁹.

Berdasarkan fakta hukum tersebut, cukup jelas bahwa adanya perbuatan yang melanggar Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai berikut :

Pasal 4 huruf a,c,d,e,g, dan h, mengatur bahwa :

Hak Konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁹ Hasil Wawancara di BPSK Kota Bandung, Senin, 13 Februari 2023 Pukul 13.00 WIB.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 7 huruf a,b,c,d, dan f mengatur bahwa :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dengan latar belakang masalah tersebut maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “PENYELESAIAN SENGKETA KASUS OVERMACHT AKIBAT BANJIR DI PUSAT PERBELANJAAN YANG MENAKIBATKAN KERUSAKAN KENDARAAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA BANDUNG”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diidentifikasi. Berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dalam penelitian ini penulis menitik beratkan pada beberapa masalah antara lain:

1. Bagaimana proses pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa terhadap putusan BPSK NO. 015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap putusan BPSK NO. 015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung?

3. Bagaimana kendala dan upaya penyelesaian sengketa terhadap putusan BPSK NO. 015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan yang diharapkan oleh peneliti. Demikian juga dengan skripsi ini, mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa terhadap putusan BPSK NO. 015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa terhadap putusan BPSK NO. 015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kendala dan upaya penyelesaian sengketa terhadap putusan BPSK NO. 015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, tentunya dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri yang kemudian mampu meningkatkan kemampuan penulis dalam menerapkan berbagai teori dan berbagai pengetahuan ilmu hukum pada regulasi yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan sistem peradilan di Indonesia. Selain untuk penulis sendiri, tentunya hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan masyarakat dan juga akademisi diantaranya:

a. Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia, terutama di Kota Bandung.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi masyarakat mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen.

E. Kerangka Pemikiran

Negara Indonesia disebut sebagai negara hukum, sudah diketahui oleh masyarakat Indonesia pada umumnya. Segala yang diatur didalamnya harus sesuai dengan hukum yang berlaku. Namun tidak sedikit dari kalangan masyarakat yang merasakan ketidakadilan dalam penerapan hukum yang berlaku. Salah satu penyebab diantaranya yaitu adanya regulasi yang tidak berkesinambungan dengan Undang-Undang yang berlaku.

Dalam Pasal 1 ayat (3) UUD Tahun 1945 yaitu “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”, semua kebijakan yang ada di Indonesia harus sesuai dengan hukum yang berlaku. Negara hukum dimaksud adalah negara yang menegakan supermasi hukum untuk menegakan kebenaran dan keadilan dan tidak ada kekuasaan yang tidak dipertanggung jawabkan di atas hukum.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud dengan Negara Hukum ialah negara yang berdiri di atas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya. Keadilan merupakan syarat bagi terciptanya kebahagiaan hidup untuk warga negaranya dan sebagai dasar dari pada keadilan itu perlu diajarkan rasa susila kepada setiap manusia agar ia menjadi warga negara yang baik. Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.¹¹

Penerapan prinsip negara hukum Indonesia didasarkan pada unsur-unsur negara hukum secara umum, yaitu adanya upaya perlindungan terhadap hak asasi manusia, adanya pemisahan atau pembagian kekuasaan, adanya pelaksanaan kedaulatan rakyat, adanya penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan adanya peradilan administrasi negara. Agar tercapai tujuan negara hukum Indonesia sebagaimana dicita-citakan dalam Pembukaan UUD 1945, maka seluruh unsur yang dimaksud harus diterapkan secara konsisten dan apabila ada peraturan perundang-undangan yang sudah tidak sesuai dengan kemajuan kehidupan masyarakat maka harus segera diamandemen

¹⁰ Sekretaris Jenderal MPR RI, Panduan Pemasyarakatan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, issued 2010, 46.

¹¹ Moh. Kusnardi and Harmaily Ibrahim, Hukum Tata Negara (Jakarta: Sinar Bakti, 1988), 153.

menuju ke arah yang lebih baik.¹² Kerangka pemikiran dalam penelitian ini antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, merupakan upaya untuk memberikan kepastian Hukum terhadap para pihak, baik itu bagi konsumen selaku pemakai barang dan/atau jasa, maupun pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa (penyelenggara usaha) dalam berbagai bidang ekonomi. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa antara konsumen dan pelaku usaha mempunyai hubungan timbal balik, dimana konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk menyediakan segala barang dan/atau jasa yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhannya, begitu pula dengan pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk membeli segala produk barang dan/atau jasa yang disediakan untuk memperoleh laba serta kepuasan konsumen terhadap segala produk yang diproduksinya, disinilah peran pemerintah sebagai fungsi pengawasan.

Hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha tersebut, justru sering kali tidak sesuai dengan harapan konsumen, sehingga konsumen sering kali menjadi pihak yang dirugikan atas barang ataupun jasa yang dipakai atau dimafratkannya. Kesewenang-wenangan pelaku usaha tersebut adalah bisnis yang tidak sehat, dimana pelaku usaha mengutamakan keuntungan tanpa memperhatikan dampak buruk bagi konsumen. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan mengetahui respon konsumen terhadap suatu produk sebagai berikut, pertama, jika kinerja pelaku usaha lebih dari harapan konsumen, konsumen akan sangat puas. Kedua, jika kinerja pelaku usaha sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan puas. Ketiga, jika kinerja pelaku usaha tidak sesuai dengan harapan konsumen, tentu konsumen akan merasa kecewa.¹³

Lemahnya posisi konsumen disebabkan kuatnya produsen (pelaku usaha). Konsumen hanya menerima dan menikmati produk yang dihasilkan

¹² Haposan Siallagan, "Penerapan Prinsip Negara Hukum Di Indonesia," 2016.

¹³ Nugroho J. Setiadi, "Perilaku Konsumen: Perpektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen" (cet. 4; Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 32.

oleh pelaku usaha. Pada umumnya, konsumen adalah masyarakat berekonomi lemah dan tidak memiliki banyak pilihan kecuali hanya menikmati barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Dan pelaku usaha memiliki keleluasaan untuk menentukan segala macam kepentingannya. Konsumen terbatas jangkauan pengetahuannya atas informasi tentang sifat dan mutu barang-barang kebutuhan yang diperlukan.¹⁴

2. Konsumen menurut Nasution adalah “setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu”. Pakar konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Di Perancis, berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang konsumen diartikan sebagai *The person who obtains good or services for personal or family purposes*. Di Spanyol pengertian konsumen didefinisikan lebih luas, yaitu: *“any individuals of company who is the ultimate buyer or user of personal or real property, products, services or activities, regardless oh whether the seller, supplier or producer is a publik or private entity, acting alone or collectively.”* Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang dan jasa.
3. Pengertian pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 adalah: “Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian.

¹⁴ Happy Susanto, “Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan (cet. 1; Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 30. Dikutip dari N. H. T. Siahaan, Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk” (cet. 1; Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 36-37.

Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan menentukan kepada siapa mereka dapat mengajukan tuntutan karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa mereka akan mengajukan tuntutan jika mereka dirugikan akibat penggunaan produk.

4. Menurut Margono, Sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau pendapat antara pihak tertentu dengan hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan yang lain tidak merasa demikian. Pihak yang dirugikan akan menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pihak kedua, apabila pihak kedua dapat menanggapi dan memuaskan pihak pertama, maka selesailah konflik. Sebaliknya, jika reaksi pihak kedua menunjukkan perbedaan pendapat atau memiliki nilai-nilai yang sebaliknya, maka terjadi apa yang dinamakan sengketa.
5. Teori perlindungan Konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa. Perlindungan perlu diberikan kepada konsumen sebab secara umum keberadaannya selalu berada pada kedudukan yang lemah.¹⁵ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Sengketa yang dimaksud adalah sengketa antara pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/jasa konsumen tertentu.

¹⁵ Buhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hal.1.

Beberapa bentuk penyelesaian sengketa yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, antara lain:

1. Penyelesaian Sengketa secara damai.

Merupakan penyelesaian sengketa antar pihak dengan atau tanpa pendamping/kuasa bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai. Perundingan secara musyawarah dan/atau mufakat. penyelesaian dengan cara ini disebut pula “penyelesaian secara kekeluargaan”

2. Penyelesaian Sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang

Penyelesaian sengketa ini adalah penyelesaian sengketa melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibentuk Undang-Undang, yaitu badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK).

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode Penelitian pada hakekatnya memberikan pedoman, cara-cara mempelajari, menganalisa dan memahami kejadian dalam penelitian.¹⁶ Metode yang penulis gunakan dalam menyusun penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan Penelitian Yuridis Empiris dan Deskriptif Analisis. Yuridis sendiri merupakan metode penelitian yang berpegangan pada hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori hukum dan pendapat para sarjana hukum. Sedangkan empiris mengacu pada hal-hal nyata dan penerapan dalam masyarakat. Pendekatan yuridis empiris didefinisikan sebagai pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu cara prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder dahulu kemudian dilanjutkan dengan menggunakan penelitian terhadap data primer.¹⁷ lalu untuk Deskriptif Analisis yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada.

Hal ini mengingat bahwa yang akan diteliti adalah mengenai hubungan antara faktor empiris terhadap faktor yuridis. Faktor empiris merupakan

¹⁶ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian hukum, Cetakan 3, UI Press, Jakarta, 1986, hal.6.

¹⁷ *Ibid.*

pengalaman yang didapatkan melalui percobaan. Sedangkan faktor yuridis merupakan peraturan-peraturan atau ketentuan-ketentuan yang digunakan sebagai dasar hukum perlindungan hukum konsumen. Faktor yuridis dalam penelitian ini menekankan pada penerapan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan faktor sosiologis digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan atau penerapannya dalam praktek mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dan mengamati masalah-masalah atau hambatan-hambatan yang muncul serta alternatif penyelesaiannya.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Yuridis Empiris. Menurut Soerjono Soekanto, fokus pada dasarnya adalah masalah yang bersumber dari pengamatan penelitian atau melalui pengetahuan yang bersumber dari pengalaman peneliti melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah pelaksanaan hukum perlindungan konsumen di Kota Bandung terutama tentang penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan.

Lalu untuk pendekatan penelitian Deskriptif Analisis menurut Sugiyono adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Jenis Data

Penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan hukum yang menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum (legal issue) yang ada. Hasil penelitian ini adalah memberikan deskripsi mengenai apa yang seharusnya mengenai rumusan masalah yang diajukan. Sehingga dapat diketahui bagaimana yang sebenarnya.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat secara umum yang meliputi berbagai peraturan perundang undangan yang berkaitan dengan materi penelitian ini, antara lain:

- 1) Undang Undang Dasar 1945;
 - 2) Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - 3) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 - 4) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001. Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK;
 - 5) Sengketa kasus antara konsumen dan pelaku usaha yang terdaftar di sekretariat BPSK Kota Bandung dengan nomor Registrasi : 015/G/VI/2021/BPSK.BDG yang pada pokok gugatannya berisi Penggugat adalah Bapak Jeremy Marifat yaitu sebagai konsumen pengguna jasa parkir yang dijalankan oleh Tergugat yaitu PT Securindo Packatama Indonesia.
3. Sumber Data (Legal Material) Penelitian ini penulis menggunakan data sebagai berikut :

Dalam penelitian hukum, sumber data terdiri dari sumber data primer, sumber data sekunder dan sumber data tersier.¹⁸

a. Sumber Data Primer

Sumber data teoritis penulis peroleh melalui buku-buku, literatur, catatan di lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen-dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang penulis lakukan. Sumber data primer sebagai data utama dalam penelitian ini yang diperoleh dari putusan maupun undang-undang yang berkaitan dengan materi penelitian ini. Sumber data primer pada penelitian ini adalah Kasus sengketa yang tercatat di sekretariat BPSK Kota Bandung dengan nomor Registrasi : 015/G/VI/2021/BPSK.BDG.

b. Sumber Data Sekunder

¹⁸ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi Thesis Serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2017, hal.71

Sumber data sekunder sebagai data pelengkap penelitian ini yang diperoleh dari studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku, mencakup buku-buku dan hasil penelitian yang dijadikan referensi untuk melengkapi data penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian.

c. Sumber Data Tersier

Sumber data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti jurnal, makalah, website dan kamus hukum yang membantu menterjemahkan istilah-istilah hukum yang ada.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis akan menggunakan data sebagai berikut:

- a) Studi Kepustakaan Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara menghimpun dan mempelajari kedua bahan hukum tersebut.
- b) Studi Lapangan (field research) Yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung pada objek penelitian adalah dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Observasi
Observasi ialah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan data yang menyeluruh dari perilaku manusia atau sekelompok manusia sebagaimana terjadi dalam kenyataannya dan mendapatkan deskripsi yang relatif lengkap mengenai kehidupan sosial dan salah satu aspek. Dalam melakukan observasi, di waktu yang akan datang penulis akan melakukan observasi.
 - 2) Interview (wawancara)
Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada yang akan diwawancarai, dan merupakan proses

interaksi dan komunikasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau keterangan terhadap orang-orang yang dianggap mengetahui sesuatu yang ada kaitannya dengan objek penelitian dan memperoleh data yang berguna dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

3) Kepustakaan

Penelehaan kepustakaan untuk mempelajari dan mengumpulkan data dan informasi dari literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini termasuk bahan hukum primer, sekunder dan tersier dengan melakukan beberapa pencarian ke berbagai perpustakaan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang sesuai dengan penelitian ini yaitu menggunakan metode secara kualitatif. Yaitu analisis data mengungkapkan dan mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan dan penelitian di lapangan yaitu dengan menggabungkan antara peraturan-peraturan, yurisprudensi, buku buku dan jurnal ilmiah yang ada hubungannya dengan Perlindungan Konsumen.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BPSK Kota Bandung yang beralamat di Jl. Bojong Raya no. 94 Caringin, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat.