

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia sebagai makhluk sosial memiliki ketergantungan yang besar terhadap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya termasuk dalam konteks ekonomi di mana konsumen memainkan peran penting sebagai pengguna barang dan jasa.¹ Perkembangan ekonomi Indonesia yang semakin maju, terutama dengan pertumbuhan sektor industri dan usaha kecil menengah telah meningkatkan kompleksitas hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.² Meskipun kondisi ini dapat memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan konsumen, namun sering kali juga menimbulkan perselisihan dan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.³ Ketidakseimbangan kekuatan antara kedua pihak ini sering kali membuat konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah terutama dalam hal informasi, negosiasi, dan akses terhadap proses hukum.⁴

Untuk mengatasi hal ini pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dirancang untuk memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak etis atau produk yang tidak memenuhi standar yang seharusnya. Undang-undang ini menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun nonlitigasi (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen - BPSK).⁵

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir sebagai lembaga yang bertugas menangani sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan.⁶ Dengan adanya BPSK, diharapkan proses penyelesaian sengketa menjadi lebih efisien dan efektif mengingat proses litigasi sering kali memakan waktu, biaya, dan energi yang besar bagi pihak-pihak yang terlibat. Namun demikian, meskipun UU Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Beberapa di antaranya termasuk ketidakseimbangan kekuatan dalam proses negosiasi, kurangnya transparansi dari pihak produsen, dan kompleksitas prosedur hukum yang kadang membuat konsumen enggan untuk memproses keluhan mereka.⁷

Sebuah contoh sengketa konsumen yang diselesaikan di BPSK Kota Medan adalah Putusan Nomor 274/Pdt.Sus-BPSK/2024. Kasus ini melibatkan Termohon Keberatan semula Penggugat sebagai pembeli yang mengajukan keberatan terhadap Pemohon Keberatan semula Tergugat (penjual). Termohon Keberatan semula Penggugat telah membeli dan membayar barang dari

¹ Suhaila Zulkifli, [Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Konsumen Dalam Jual Beli Kendaraan Bermotor](#), Jurnal Darma Agung, 2019, Hlm 799

² Tegar Fransiskus Silalahi, Kajian Hukum Terhadap Permohonan Keberatan Oleh Konsumen Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Di Pengadilan Negeri Medan (Terhadap Putusan No. 307/Pdt.Sus.Bpsk/2022/Pn.Mdn), Skripsi, Universitas Medan Area, 2023, Hlm 3

³ Widodo Ramadhana, [Pengaturan Hukum Usaha Mikro Kecil Dan Menengah \(Ukm\) Berdasarkan Keadilan Ekonomi](#), Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam, 2023, Hlm 252

⁴ Rodiatn Adawiyah Wiya, [Ukm Analisis Tantangan E-Commerce Dalam Mengimplementasikan Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia](#), Ilmu Hukum Prima (Ihp), 2021, Hlm 2

⁵ Endang Sri Wahyuni, Aspek Hukum Sertifikasi Dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), Hal. 90-93.

⁶ Rahmad Soleh, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Menangani Perkara Konsumen, Jurnal Negara Dan Keadilan, Volume 11 Nomor 1, 2022, Hlm 82

⁷ Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Serang, Jurnal Ajudikasi, Vol. 2 No. 1, Juni 2018. Hlm 23

Pemohon Keberatan semula Tergugat sesuai dengan Formulir Pesanan Nomor 021839, tanggal 8 September 2017. Namun, barang-barang tersebut tidak pernah dikirimkan kepada Termohon Keberatan semula Penggugat. Setelah dilakukan pemeriksaan dari data penjualan, tidak ada catatan bahwa Termohon Keberatan semula Penggugat adalah pembeli barang tersebut.

Karena hal ini, pokok sengketa antara Pemohon Keberatan semula Tergugat dan Termohon Keberatan semula Penggugat adalah tentang pembelian barang yang telah dibayar namun tidak pernah diterima. Terdapat permasalahan dimana penyelesaian atas sengketa semacam ini seharusnya dilakukan oleh Pengadilan Umum (Pengadilan Negeri), bukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan menulis penelitian dengan judul **Perlindungan Hak Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa di BPSK Berdasarkan Putusan Nomor 275/L/Pdt.Sus-BPSK/2024**