

# PENGATURAN BESARAN KOMPENSASI GANTI KERUGIAN BAGI KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ni Made Yunika Intan Lestari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [yunikaintann@gmail.com](mailto:yunikaintann@gmail.com)

I Dewa Ayu Dwi Mayasari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [dewaayudwimayasari@gmail.com](mailto:dewaayudwimayasari@gmail.com)

## ABSTRAK

Artikel ini mempunyai tujuan untuk memberi pemahaman tentang pengaturan perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha di Indonesia serta untuk mengetahui pengaturan besaran kompensasi kerugian bagi konsumen secara *ius constituendum*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan mengenai pengaturan perluasan makna tindakan efisiensi dalam melakukan pemutusan hubungan kerja. Kajian ini menemukan bahwa dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha di Indonesia sebenarnya telah diatur dalam UUPK. Namun dalam aturan yang ada ternyata masih terjadi baik itu kekosongan maupun kekaburan norma di dalamnya. Sistematis penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Selanjutnya terkait pengaturan besaran kompensasi ganti kerugian bagi konsumen penting untuk dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab atas segala perbuatan dan tidak dengan mudah beralih hanya dapat mengganti sebagaimana yang mereka tawarkan. Dengan diaturnya terkait besaran minimal kompensasi kerugian bagi konsumen, maka konsumen akan semakin terjamin perlindungannya meskipun dalam perjanjian yang ada tidak dicantumkan. Hal ini dikarenakan tidak menutup kemungkinan pelaku usaha tidak mencantumkan terkait ganti kerugian untuk menyelamatkan dirinya dari jeratan hukum jika sewaktu-waktu ia melakukan wanprestasi.

**Kata Kunci:** Kompensasi, Ganti Kerugian, Konsumen.

## ABSTRACT

*This article aims to provide an understanding of the protection arrangements for consumers and business operators in Indonesia as well as to find out the arrangements for compensation of losses for consumers according to the *ius constituendum*. The method used in this research is normative jurisprudence with a legislative approach regarding arrangements for the expansion of the meaning of efficiency measures in terminating employment relationships. This study found that in relation to legal protection for consumers and entrepreneurs in Indonesia, it has actually been regulated in the UUPK. However, in the existing rules, it turns out that there are still gaps and ambiguity in the norms. Systematic settlement of consumer disputes can be reached through court or out of court based on the voluntary choice of the disputing parties. Furthermore, regarding the arrangement of the amount of compensation for losses, it is important for consumers to do it as a form of responsibility for all their actions and not to easily argue that they can only compensate as they offer. By regulating the minimum amount of compensation for losses for consumers, consumers will be more assured of their protection even if it is not included in the existing agreement. This is because it does not close the possibility that the business person does not include related compensation for losses to save himself from the legal entanglement if at any time he commits default.*

**Keywords:** Compensation, Damages, Consumers.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelaku usaha guna menyelesaikan usahanya diharapkan berprasangka baik terhadap konsumen. Sedangkan konsumen diharapkan bermaksud baik dalam membeli jasa dan produk, kemungkinan kerugian dapat terjadi terhadap pelaku usaha atau konsumen dalam bertransaksi, Dalam pelaku usaha harus melayani dengan baik agar konsumen puas dalam pelayanan pelaku usaha memberi tahu kualitas bahan sticker yang baik agar tidak ada kesalahpahaman dalam membeli barang yang diinginkan oleh konsumen.<sup>1</sup>

Hubungan hukum antara dua pihak yang terjadi pada kegiatan usaha, ialah penjual serta pelanggan. Pelaku usaha ialah tiap personal, serta badan usaha, secara individu atau kelompok, dari persetujuan untuk menyelesaikan aktivitas usaha di bidang moneter yang berbeda, baik sebagai suatu hubungan yang sah, yang dibentuk serta terdapat pada ranah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sementara itu, konsumen adalah pihak yang tak henti-hentinya menggunakan jasa dan produk, guna keuntungan pribadi serta keperluan pihak beragam.<sup>2</sup>

Masalah yang sering muncul dari hubungan antara pelaku bisnis dan pelanggan terkait dengan pengaturan atau pertukaran yang diadakan oleh dua pertemuan itu berakhir dengan pembelian barang yang tidak layak/tidak layak, yang merugikan salah satu pihak. Masalah-masalah ini biasanya mencakup hak dan komitmen masing-masing pihak, karena masalah apa yang terjadi antara pengusaha dan pembeli biasanya juga terjadi karena pelanggan tidak hati-hati dalam memilih barang dan layanan yang diiklankan. Latihan bisnis antara pelaku bisnis dan pembeli sebagai klien administrasi diproduksi dengan menggunakan pengaturan yang menghasilkan hak istimewa dan komitmen yang berbeda di antara keduanya.<sup>3</sup>

Pembelian dan penjualan adalah suatu kesepakatan dalam keadaan sempit sendiri untuk menyerahkan tanggung jawab mengenai sesuatu dan pihak lain mengikuti biaya yang disepakati, yang dijamin oleh salah satu pihak "penjual" memberikan serta mengalokasikan kebebasan kepunyaanya pada produk yang dipromosikan, sementara itu dijamin pada individu lainnya, menaklukkan biaya yang disepakati. Perdagangan diatur dalam Buku III BW, Bagian V tentang Perdagangan. Perdagangan adalah kelolaan satu pihak mempersulit pribadinya guna mengikat produk serta administrasi, pembeli membayar biaya yang disepakati antara dua pertemuan.<sup>4</sup>

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyerahkan sesuatu dan memiliki hak untuk mendapatkan angsuran. Di samping itu juga, pembeli memiliki kewajiban untuk membayar dan memperoleh sesuatu sesuai dengan yang telah diperjanjikan.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Jabar, Abdul. "Kedudukan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Interest* 13.1 2015.

<sup>2</sup> Nainggolan, Ibrahim. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. Vol. 2. No. 1. 2021.

<sup>3</sup> Rizky, Rivaldi, and Tundjung Herning Sitabuana. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE (E-COMMERCE)." *PROSIDING SERINA* 2.1 (2022): 733-738.

<sup>4</sup> Sudjana, Sudjana. "Tanggung Jawab Prinsipal Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Keagenan Dan Distributor." *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum* 6.1 (2022): 1-18.

<sup>5</sup> Batubara, Hade Chandra, and Tuti Anggraini. "Penerapan Kontrak Jual Beli." *Jurnal EMT KITA* 7.1 (2023): 1-10.

Namun, pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memformulasikan terkait besaran kompensasi yang dibagikan pada pelaku usaha kepada pelanggan apabila konsumen mengalami kerugian. Hal itu menyebabkan timbulnya kekosongan norma dalam ketentuan UUPK.

Mengingat bahwa hal-hal terkait jual-beli ataupun sewa menyewa antara pelaku bisnis dengan konsumen berlangsung sangat dinamis maka UUPK tergolong sudah tidak relevan lagi dipergunakan. Ditambah lagi saat ini perkembangan dunia digitalisasi telah berkembang pesat. Sedangkan dari UUPK belum dapat menjangkau tindakan sewa serta jual beli yang dilaksanakan dengan digital, meskipun beberapa hal telah diatur dalam UU ITE namun, secara lebih spesifik seharusnya diatur dalam UUPK. Hal ini dikarenakan dengan sistem digitalisasi ini pula memperbesar terjadinya penipuan yang dilaksanakan pada pelanggan atau pelaku usaha. Sehingga besaran nilai kompensasi dari kerugian yang dialami khususnya bagi konsumen harus diperjelas sehingga pelaku tidak memberikan kompensasi secara sesuka hati karena adanya kekaburan norma dalam UUPK. Maka dari itu perlu dilakukan analisis mengenai **Pengaturan Besaran Kompensasi Ganti Kerugian Bagi Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**.

Pengkajian ini ialah karya ilmiah murni yang mempunyai keinginan guna bisa membagikan partisipasi juga membagikan fungsi terhadap kenaikan serta tahap menambahnya wawasan. Sebagian kajian sebelumnya yang sudah membahas tentang Perlindungan Konsumen berupa awal, diperoleh dari Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia berjudul "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan".<sup>6</sup> Kedua, ditemukan pada *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen".<sup>7</sup> Ketiga yaitu Jurnal Preferansi Hukum berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Harga Eceran Obat yang Dijual Kepada Konsumen Melebihi Harga Standar".<sup>8</sup>

## 1.2. Rumusan Masalah

Guna itu, dalam artikel ini hendak membagikan batasan permasalahan yang selanjutnya akan menafsirkan hal-hal dengan rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah sistematika penyelesaian sengketa untuk memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen di Indonesia?
2. Bagaimanakah pengaturan besaran kompensasi kerugian bagi konsumen secara *ius constituendum*?

---

<sup>6</sup> Fahrizal, Dedy, Darwis Anatami, and Siti Nurkhotijah. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia* 2.1, 2022: 15-27.

<sup>7</sup> Ikhsani, Dio Viragus, and Diana Amir. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 3.1, 2022: 76-91.

<sup>8</sup> Antara, I. Kadek Bayu, I. Nyoman Gede Sugiarta, and Desak Gde Dwi Arini. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Harga Eceran Obat yang Dijual Kepada Konsumen Melebihi Harga Standar." *Jurnal Preferensi Hukum* 3.1, 2022: 54-59.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian artikel ini dilaksanakan dengan tujuan agar dapat memberikan pemahaman tentang sistematika penyelesaian sengketa untuk memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen di Indonesia serta untuk mengetahui pengaturan besaran kompensasi kerugian bagi konsumen secara *ius constituendum*.

## 2. Metode Penelitian

Artikel ini ialah pengkajian yuridis normative, disebut juga pengkajian yang dijalankan guna melaksanakan pengkajian pada bahan sekunder.<sup>9</sup> Artikel ini ialah pengkajian yuridis normatif tentang pengaturan besaran kompensasi kerugian guna pelanggan dalam "Undang-Undang Perlindungan Konsumen". Sebuah pengkajian hukum ini bisa juga disebut menjadi sebuah rancangan pengkajian yang memakai bahan hukum melalui pandangan normative guna memperoleh fakta, lalu bisa menjabarkan kelola perluasan makna terkait tindakan efisiensi dalam melakukan keputusan hubungan kerja.<sup>10</sup> Pengkajian ini memakai *statute approach* (pendekatan kelola undang-undang) guna bahasan konflik dalam pengkajian ini. Pengkajian isu hukum ini memakai perolehan bahan hukum seperti tersier, primer, serta sekunder. Pengkajian ini bersifat deskriptif analisis ialah membagikan gambaran mengenai konflik yang dikaji pada artikel ini serta melakukan analisa terhadap kelola hukum yang mempunyai hubungan guna membagikan respon pada konflik yang sudah dilaksanakan perumusan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Sistematika Penyelesaian Sengketa Untuk Memberikan Jaminan Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia

Harmonisasi hukum atau kebijakan hukum adalah komponen yang dijadikan sebagai sarana dalam menggerakkan tatanan yang bergerak. Sebutan kebijakan bersumber melalui bahasa Inggris ialah *Policy* serta pada bahasa Belanda *Politiek* yang umumnya berarti menjadi landasan umum yang memiliki fungsi sebagai organisator pemerintah (makna meluasnya yang meliputi aparat penegak hukum guna mengelola, mengurus, serta menangani konflik umum, juga pengungkapan kebijakan serta hukum). Hal tersebut dilaksanakan secara target yang mengacu terhadap usaha menciptakan kemakmuran penduduk menjadi warga Negara Republik Indonesia.<sup>11</sup>

Dalam hal tersebut, upaya yang dapat dilakukan dalam membagikan sebuah kepastian terhubung pada jaminan hukum ialah dengan target supaya warga dengan keseluruhan dapat diberikan proteksi dan tidak adanya kesenjangan hukum yang dirasakan.<sup>12</sup> Pada hakekatnya, perlindungan hukum tidak hanya semata-mata diatur tanpa memperhatikan hak dan kewajiban bagi seluruh masyarakat salah satunya yaitu pelaku usaha maupun konsumen. Perlindungan konsumen berlandaskan atas asas

---

<sup>9</sup> Ibrahim, J, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang, Bayu Media, 2011), 57.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Retnowati, Tutiek, and Denaldi Fernando. "Dampak Terhadap Konsumen Dari Persaingan Bisnis Tidak Sehat Para Pelaku Usaha Sepeda Motor." *Jurnal HUKUM BISNIS* 4.1, 2020: 289-311.

<sup>12</sup> Gunadi, Alexander Arcelino, and Ariawan Gunadi. "Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Dugaan Manipulasi Harga Masker Di Tokopedia Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 5.1, 2022: 866-887.

adil, kegunaan, rasa aman, keselamatan serta rasa aman pelanggan yang diterapkan secara sinergitas melalui lima asas yang selaras pada pembangunan nasional, mencakup<sup>13</sup>:

- a) Asas kegunaan ialah asas yang diterapkan sebagai usaha guna pengurusan penjagaan pelanggan yang diwajibkan dapat membagikan utilitas maksimal secara menyeluruh baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen.
- b) Asas adil ialah yang mengamanatkan bahwasannya semua warga dalam setiap halnya bisa memberikan kesempatan baik bagi pelaku usaha maupun konsumen dalam memperoleh hak dan kewajibannya secara maksimal tanpa ada kesenjangan yang dirasakan.
- c) Asas keseimbangan ialah dimana dalam perlindungan konsumen yang ditujukan dapat dilaksanakan dengan memberikan keselarasan antara pelanggan, pemerintah serta pelaku usaha guna substansi materil serta spiritual.
- d) Asas keselamatan serta keamanan pelanggan ialah asas yang diterapkan guna membagikan kepastian keselamatan serta rasa aman pada pelanggan guna pemakaian, serta pemfungsian produk yang dipakai.
- e) Asas jaminan hukum ialah yang mengedepankan landasan kebijakan undang-undang yang aktif secara adil pada tujuan supaya pelanggan serta pelaku usaha melakukan kepatutan atas hukum yang berlaku juga mendapat rasa adil guna pelaksanaan penjagaan pelanggan, juga negara dapat memberikan jaminan atas kepastian hukum.

Sebagaimana merujuk pada ketentuan huruf d melalui landasan dipertimbangkannya terbitan UUPK memformulasikan jika dalam memaksimalkan martabat serta harkat pelanggan diperlukannya rasa sadar, wawasan, keahlian, kemandirian serta kepedulian pelanggan guna menjaga pribadinya dan juga meningkatkan kewajiban yang dipunyai pada pelaku usaha. Berdasarkan hal itu, maka perlindungan konsumen bertarget guna<sup>14</sup>:

- a) Menaikan rasa sadar, kemandirian serta keahlian pelanggan guna menjaga pribadinya.
- b) Menaikan martabat serta harkat pelanggan secara menjauhinya melalui jangkauan buruk dari penggunaan produk.
- c) Menaikan pemberdayaan pelanggan guna menentukan, menuntut serta memilihkan ragam haknya menjadi pelanggan.
- d) Mewujudkan bentuk penjagaan pelanggan yang terkandung komponen jaminan hukum serta transparanya laporan juga jangkauan guna memperoleh laporan.
- e) Mengembangkan rasa sadar pelaku usaha tentang utamanya perlindungan pelanggan.
- f) Menaikan mutu produk yang memastikan berlangsungnya operasional produksi, medis, rasa nyaman serta aman, juga keselamatan pelanggan.

---

<sup>13</sup> Naimah, Naimah, and Soesilo Soesilo. "Perlindungan Konsumen Marketplace Dalam Perspektif Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Journal Economic & Business Law Review* 1.1, 2021: 22-31.

<sup>14</sup> Kuahaty, Sarah Selfina, et al. "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah." *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1.2, 2021: 63-72.

Melalui Pasal 4 UUPK memformulasikan bahwasannya negara memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai ragam hak konsumen yang wajib ditaati serta patut mencakup:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
- 2) Hak untuk barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang menjanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Apabila dalam perjalanannya pelaku usaha melakukan wanprestasi maka pelaku usaha wajiblah bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Ketentuan tersebut mengelola jika:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 tujuh hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Apabila suatu saat terjadi permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 45 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan namun tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Secara lebih mendetail sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 metode yakni<sup>15</sup>:

---

<sup>15</sup> <https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia/#:~:text=Menurut%20ketentuan%20Pasal%2045%20UU,pilihan%20sukarela%20pihak%20yang%20bersengketa>. Diakses pada 2 April 2023.

1. Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.

2. Di luar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Penyelesaian sengketa konsumen dapat juga dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peran dari BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK.

Berdasarkan Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, forum penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diselesaikan melalui 3 cara atau metode penyelesaian yaitu:

1. Melalui konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Konsiliasi merupakan salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan yang sebagai perantaranya adalah BPSK.

2. Mediasi

Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang berada diluar pengadilan dengan perantaranya BPSK yang dimana hanya sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa ini yang dimana inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, yang dimana Majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif.

3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak memberikan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Ketiga cara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana disebutkan diatas yang didasarkan oleh pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Lebih khusus lagi alur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebagai berikut<sup>16</sup>:

1. Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan sebagaimana dijelaskan sebelumnya dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat. Lokasi BPSK biasanya di ibu kota kabupaten atau kotamadya. Jika konsumen tidak bisa mengajukan permohonan sendiri, ia diperkenankan mengirim kuasanya. Begitu pula ketika penggugat meninggal dunia, sakit, atau lanjut usia, pengaduan dapat dilakukan oleh ahli waris yang bersangkutan. Setelah menentukan perwakilan,

---

<sup>16</sup> Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK* (Semarang, Unissula Press, 2019) 33-36.

selanjutnya permohonan tertulis dikirimkan atau diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai bukti telah menerima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Di formulir itu nantinya ada tanggal dan nomor pendaftaran. Bagaimana jika berkas permohonan tidak lengkap atau keluar dari aturan Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam kasus ini, BPSK berhak menolak pengajuan permohonan. Hal itu pun dilakukan ketika permohonan yang diajukan bukan wewenang BPSK. Kalau permohonan memenuhi kriteria, BPSK wajib memanggil tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampiri gugatan dari konsumen. Proses pemanggilan ini berlangsung paling lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk dan disetujui BPSK.

2. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Tahap berikutnya setelah tergugat memenuhi panggilan kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya. Berikut ini metode yang bisa dipilih: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
3. Tahap Ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha  
Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri dari dua jenis berikut ini.
  - a) Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsiliasi dan mediasi.  
Putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani pihak yang bersengketa.
  - b) Putusan BPSK untuk metode arbitrase. Berbeda dengan konsiliasi dan mediasi, arbitrase memuat putusan perkara perdata. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum.

Meski tiap jenis putusan berbeda hasil, BPSK harus mendahulukan musyawarah untuk mencapai mufakat. Jika mufakat tak kunjung tercapai, langkah selanjutnya adalah mengambil suara terbanyak. Itu pun mesti didasarkan pada kesepakatan pihak yang bersengketa. Putusan yang didapatkan minimal harus membuat efek jera bagi pelaku usaha sehingga mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Pun bersedia mengganti rugi akibat pencemaran barang yang diperdagangkan. Aturan ini juga berlaku untuk produk berupa jasa pelayanan. Namun sayangnya dalam aturan yang ada belum mengatur terkait besaran kompensasi yang diberikan kepada konsumen. Hal ini memungkinkan terjadinya pembayaran ganti rugi jauh sangat rendah dari pada kerugian yang dialami konsumen dengan dalih mereka hanya sanggup dengan uang yang sudah mereka berikan.

Selain dari pada perlindungan bagi konsumen, perlindungan juga diberikan kepada pelaku usaha. Hal ini terlihat dari pasal 6 disebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha, dimana hak-hak tersebut terdiri dari hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik dari konsumen, hak untuk membela diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan dari barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam hal peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebenarnya dalam UUPK telah memberikan perlindungan baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen. Namun dalam aturan yang ada ternyata masih terjadi baik itu kekosongan maupun keaburan norma di dalamnya. Ditambah lagi UUPK yang berlaku saat ini sudah bertahun-tahun lamanya tidak dilakukan pembaharuan

padahal perkembangan bisnis di Indonesia berlangsung secara dinamis dan terus berkembang. Secara otomatis permasalahan yang terjadi pun semakin kompleks. Maka dari itu dirasa penting untuk mengkaji kembali terkait perubahan dari pada UUPK.

### 3.2. Pengaturan Besaran Kompensasi Ganti Kerugian Bagi Konsumen Secara *Ius Constituendum*

Pada tiap kesepakatan, terdapat total janji (*term of conditions*) yang perlu ditepati pada seluruh pihak. Janji ialah sebuah hal wajib yang perlu dilakukan pada seluruh pihak yang terkait juga sebuah hak guna yang bersangkutan memperoleh pencukupannya.<sup>17</sup> Jika janji yang telah disepakati tak dicukupi oleh salah satu pihak, maka bisa memunculkan kerugian bagi pihak lawan yang akan mengakibatkan kondisi tak dicukupinya kesepakatan (*breach of contract*) tersebut. Di samping itu, dengan timbulnya kerugian yang dirasakan oleh pihak lawan maka pihak lawan tersebut memiliki hak dalam memaksa digantinya kerugian. Pada jual beli, Penjual mempunyai tanggung jawab penting guna memberikan produk yang dipasarkan terhadap pelanggan serta mencukupi seluruh apa yang sebagai tanggung jawabnya selaras pada kesepakatan.<sup>18</sup> Dalam perspektif hukum perjanjian, kerugian yang ditimbulkan atas kerugian barang yang diterima konsumen karena pelanggaran janji mencakup tiga komponen diantaranya bunga, biaya serta rugi.<sup>19</sup> Janji yang dimaksud dalam hal ini ialah dengan menggunakan dan memakai suatu barang yang dipasarkannya, penjual memberikan jaminan kepada pelanggan dalam hal suatu kegunaan, serta fungsi untuk mencukupi keperluan pelanggan. Ketetapan yang selaras bisa diaplikasikan terhadap pelaku usaha maka bisa memiliki hubungan pada pelanggan guna wujud pembagian kesepakatan. Maka, wanprestasi (*lalai*) pada sebuah kewajiban pelaku usaha bisa dialami jika tak melaksanakan apa yang dilaksanakannya, melakukan apa yang disepakatinya namun tak selaras, melaksanakan apa yang disepakatinya namun telat, serta melaksanakan sebuah yang melalui kesepakatan dilarang melaksanakannya.<sup>20</sup>

Sebuah landasan prinsip yang terikat terhadap tiap pelaku usaha ialah mengeluarkan modal minim serta memperoleh provit yang maksimal. Berdasar atas prinsip tersebut tidak menutup kemungkinan seluruh pelaku usaha hendak melaksanakan beragam teknik guna bisa memperoleh keuntungan yang besar. Teknik itu yang digunakan perlu selaras pada kerangka norma hukum yang aktif atau dengan kata lain tidak dilarang oleh ketentuan perundang-undangan. Namun dalam implementasinya, tidak jarang ada pelaku usaha dalam upaya memperoleh keuntungan menggunakan daya upaya tanpa mengamati ketetapan kelola undang-undang yang aktif. Maka dilatar belakangi atas keahlian serta pemahamannya pada

---

<sup>17</sup> Afif, Irsyad, and Yudho Taruno Maryanto. "Tinjauan Penggunaan Rekening Bersama Dalam Perjanjian Jual Beli Online Melalui Tokopedia." *Jurnal Privat Law* 9.2, 2021: 281-290.

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> Bunga, Marten. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Gorontalo Law Review* 4.2 (2021): 331-347.

<sup>20</sup> Ratnawaty, Latifah, Sri Hartini, and Budy Bhudiman. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Ekspediter Terhadap Pengiriman Barang Oleh Pengirim Jika Wanprestasi." *YUSTISI* 10.1, 2023: 110-124.

teknologi serta wawasan, maka bisa membentuk ragam hal guna memperoleh tingkatan provit diluar provit yang sebenarnya.<sup>21</sup>

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, salah pemakaian kewenangan serta keahlian pada teknologi serta wawasan ini dapat dikualifikasikan menjadi salah pakainya kondisi (*Misbruik van Omstandigheden*). Berarti seluruh pelaku usaha sudah melaksanakan daya upaya terhadap kondisi pada keahlian serta pemahamannya pada teknologi serta wawasan pada tak minatnya pelanggan guna menjangkau teknologi yang cukup sulit.

Salah pakainya kondisi ini, bisa memunculkan adanya ketidakseimbangan antara para pihak yang sifatnya psikologis serta ekonomis, keunggulan ekonomis pada konflik ini ialah jika taraf keahlian ekonomi pihak yang terkait tak normal maka salah satunya akan tergantung dengan pihak yang lainnya. Melainkan kelebihan psikologis ialah bergantung pada ekonomi tak terdapat namun suatu pihak dengan keadaan serta kejiwaan bisa unggul. Adapun yang menjadi pertimbangan hal tersebut dapat terjadi diantaranya <sup>22</sup>:

- 1) adanya ketergantungan relatif, dan
- 2) suatu pihak salah pakai kondisi pihak lainnya guna keperluannya, dikarnakan pada yang berkaitan tak memiliki pengalaman, ceroboh serta minim informasi.

Berdasarkan Pasal 7 UUPK memformulasikan “bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya haruslah mengedapankan itikat baik sehingga harus melayani konsumen secara benar dan jujur”. Pada kenyatannya sampai saat ini, masih banyak ditemukan kasus yang mengindikasikan bahwa pelaku usaha melakukan kegiatan usahanya dengan niat tak baik guna menjual serta melayani pelanggan. Pada perspektif ilmu hukum tindakan itu bisa dikategorikan pada sikap yang menyimpang hukum. Namun jika pelanggan sudah dibuat rugi sebab melalui sikap menyimpang hukum yang sudah dilaksanakan pada pelaku usaha sehingga bisa mengusulkan gugatan yang dibarengi pada terdapatnya tuntutan ganti rugi.

Keberadaan peraturan hukum memang tidak semata-mata menjadi satu-satunya parameter yang digunakan dalam menilai kesuksesan gerakan perlindungan ragam hak pelanggan disebuah negara. Namun, dengan terdapatnya sebuah produk hukum dengan khusus diharapkan dapat membagikan perlindungan pada pelanggan dengan menetapkan jika negara sudah membagikan pandangan focus pada ragam hak pelanggan yang dilindungi.

Maka dari itu selanjutnya dalam UUPK penting untuk diatur terkait besaran minimal kompensasi kerugian bagi kerugian yang dirasakan pada pelanggan. Sehingga pelaku usaha memiliki usaha untuk bertanggung jawab atas segala perbuatannya tidak dengan mudah berdalih hanya dapat mengganti sebagaimana yang mereka tawarkan. Dengan diaturnya terkait besaran minimal kompensasi kerugian bagi konsumen, maka konsumen akan semakin terjamin perlindungannya meskipun dalam perjanjian yang ada tidak dicantumkan. Hal ini dikarenakan tidak menutup kemungkinan pelaku usaha tidak mencantumkan terkait ganti kerugian

---

<sup>21</sup> Lahilote, Hasyim Sofyan. "Tanggung Jawab Developer Pada Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) Perumahan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7.1, 2016.

<sup>22</sup> Afhami, Sahal. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku KPR-BTN (Studi Perjanjian KPR di Desa Candimulyo Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)." *Trisula* 6.2, 2019: 18-18.

untuk menyelamatkan dirinya dari jeratan hukum jika sewaktu-waktu ia melakukan wanprestasi.

#### 4. Kesimpulan

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha di Indonesia sebenarnya telah diatur dalam UUPK. Namun dalam aturan yang ada ternyata masih terjadi baik itu kekosongan maupun kekaburan norma di dalamnya. Sistematis penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan namun tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Selanjutnya terkait pengaturan besaran kompensasi ganti kerugian bagi konsumen penting untuk dilakukan. Hal ini diperlukan agar pelaku usaha memiliki usaha untuk bertanggung jawab atas segala perbuatannya tidak dengan mudah berdalih hanya dapat mengganti sebagaimana yang mereka tawarkan. Dengan diaturnya terkait besaran minimal kompensasi kerugian bagi konsumen, maka konsumen akan semakin terjamin perlindungannya meskipun dalam perjanjian yang ada tidak dicantumkan. Hal ini dikarenakan tidak menutup kemungkinan pelaku usaha tidak mencantumkan terkait ganti kerugian untuk menyelamatkan dirinya dari jeratan hukum jika sewaktu-waktu ia melakukan wanprestasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

Ibrahim J, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang, Bayu Media, 2011).  
Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK* (Semarang, Unissula Press, 2019).

##### Jurnal:

Afhami, Sahal. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku KPR-BTN (Studi Perjanjian KPR di Desa Candimulyo Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang)." *Trisula* 6.2, 2019: 18-18.

Afif, Irsyad, and Yudho Taruno Maryanto. "Tinjauan Penggunaan Rekening Bersama Dalam Perjanjian Jual Beli Online Melalui Tokopedia." *Jurnal Privat Law* 9.2, 2021: 281-290.

Antara, I. Kadek Bayu, I. Nyoman Gede Sugiarta, and Desak Gde Dwi Arini. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Harga Eceran Obat yang Dijual Kepada Konsumen Melebihi Harga Standar." *Jurnal Preferensi Hukum* 3.1, 2022: 54-59.

Batubara, Hade Chandra, and Tuti Anggraini. "Penerapan Kontrak Jual Beli." *Jurnal EMT KITA* 7.1, 2023: 1-10.

Bunga, Marten. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Gorontalo Law Review* 4.2, 2021: 331-347.

Fahrizal, Dedy, Darwis Anatami, and Siti Nurkhotijah. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penerbangan." *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia* 2.1, 2022: 15-27.

- Gunadi, Alexander Arcelino, and Ariawan Gunadi. "Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Dugaan Manipulasi Harga Masker Di Tokopedia Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 5.1, 2022: 866-887.
- Ikhsani, Dio Viragus, and Diana Amir. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Zaiken: Journal of Civil and Business Law* 3.1, 2022: 76-91.
- Jabar, Abdul. "Kedudukan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Interest* 13.1 2015.
- Kuahaty, Sarah Selfina, et al. "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah." *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1.2, 2021: 63-72.
- Lahilote, Hasyim Sofyan. "Tanggung Jawab Developer Pada Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) Perumahan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah* 7.1, 2016.
- Naimah, Naimah, and Soesilo Soesilo. "Perlindungan Konsumen Marketplace Dalam Perspektif Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Journal Economic & Business Law Review* 1.1, 2021: 22-31.
- Nainggolan, Ibrahim. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. Vol. 2. No. 1. 2021.
- Ratnawaty, Latifah, Sri Hartini, and Budy Bhudiman. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Ekspediter Terhadap Pengiriman Barang Oleh Pengirim Jika Wanprestasi." *YUSTISI* 10.1, 2023: 110-124.
- Retnowati, Tutiek, and Denaldi Fernando. "Dampak Terhadap Konsumen Dari Persaingan Bisnis Tidak Sehat Para Pelaku Usaha Sepeda Motor." *Jurnal HUKUM BISNIS* 4.1, 2020: 289-311.
- Rizky, Rivaldi, and Tundjung Herning Sitabuana. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online (E-Commerce)." *PROSIDING SERINA* 2.1, 2022: 733-738.
- Sudjana, Sudjana. "Tanggung Jawab Prinsipal Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Keagenan Dan Distributor." *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum* 6.1, 2022: 1-18.

**Internet:**

<https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia/#:~:text=Menurut%20ketentuan%20Pasal%2045%20UU,pilihan%20sukarela%20pihak%20yang%20bersengketa>. Diakses pada 2 April 2023.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)