

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA MEDIASI TERHADAP PRODUK CACAT DALAM KAITANNYA DENGAN TANGGUNG JAWAB PRODUSEN

Oleh :
I Gede Agus Satrya Wibawa
I Nengah Suharta

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak :

Dalam penulisan ini membahas mengenai “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara mediasi Terhadap produk Cacat Dalam Kaitannya Dengan Tanggung Jawab Produsen”. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan tanggung jawab produk menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif yang dilakukan melalui kajian terhadap Peraturan Perundang-undangan dan bahan-bahan hukum yang berhubungan. Melalui hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara mediasi dimana tata penyelesaian sengketa tersebut telah diatur didalam Pasal 31 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyebutkan bahwa Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha, Majelis bertindak aktif sebagai mediator dan Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha.

kunci : Sengketa, Produk Cacat, Tanggung Jawab, Produsen.

Abstract:

In this paper discusses the "Consumer Dispute Settlement Mechanism In mediation Against Defective products in Relation With Responsibility Producers". The objective is to determine how the dispute settlement mechanism against defects in relation to product liability according to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The method used is normative research conducted through the study of Legislation and legal materials related. Through the research results can be concluded that the process of resolving consumer disputes can be done mediation in which the system of dispute resolution has been regulated in Article 31 Minister of Industry Decree of the minister of industry and trade of the Republic of Indonesia Number 350 / MPP / Kep / 12/2001 on the implementation of the duties and authority of the consumer dispute resolution bodies which states that the Assembly submit fully included dispute resolution process for consumers and agents business, the Assembly acted active as a mediator and Assembly received the results of the deliberations of consumers and businesses.

Key: Dispute, Defective Products, Responsibility, Manufacturers.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini melihat pesatnya pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dan dunia usaha baik secara nasional maupun

internasional khususnya di negara-negara maju adalah mengenai perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen. Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. Dengan singkat persoalan ini lazim disebut dengan tanggung jawab produk (*product liability*).¹ Secara historis tanggung jawab produsen (*product liability*) lahir karena adanya ketidakseimbangan kedudukan dan tanggung jawab antara produsen dan konsumen. Oleh karena itu, produsen yang pada awalnya menerapkan strategi yang berorientasi pada produk dalam pemasaran produknya harus mengubah strategi menjadi pemasaran yang berorientasi pada konsumen, dimana produsen harus berhati-hati dengan produk yang dihasilkan olehnya. Oleh karena itu masalah tanggung jawab produsen telah mendapat perhatian yang semakin meningkat dari berbagai kalangan, kurangnya kesadaran dan tanggung jawab sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup dan kredibilitas usahanya. Rendahnya kualitas produk atau adanya cacat pada produk yang dipasarkan akan menyebabkan kerugian bagi konsumen, disamping produsen itu juga akan menghadapi tuntutan kompensasi yang pada akhirnya akan bermuara pada kalah bersaingnya produk tersebut dalam merebut pangsa pasar.

Terjadinya kasus beredarnya produk cacat dimasyarakat diakibatkan oleh kurang insentifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh produsen dan juga disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh produsen dan juga disebabkan karena lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi maupun lembaga yang berwenang menangani masalah pengawasan tersebut.² Berdasarkan ketentuan umum hukum perdata yang berlaku, pihak konsumen yang menderita kerugian akibat produk atau barang yang cacat dapat menuntut pihak produsen secara langsung atau menuntut pihak pedagang dimana barang tersebut dibeli. Tuntutan dapat diajukan berdasarkan telah terjadinya perbuatan melawan hukum sesuai Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat menjadi KUHPerdata) oleh pihak produsen atau pihak lain yang berkaitan dengan proses produksi atau penyebaran produk atau barang cacat tersebut.

1.2 Tujuan

¹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. 11

²Husni Syawali dan Neni Sri Imayaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2000, hal.53

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami mekanisme penyelesaian sengketa secara mediasi terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan tanggung jawab produsen.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penulisan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif yang mengacu pada peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen dan bahan hukum lainnya.

2.2 Hasil Pembahasan

Menurut A.Z Nasution, sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang atau jasa konsumen tertentu.³ Sedangkan menurut Sidharta menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.⁴ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat menjadi UUPK) penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan karena sejak awal para pihak yang berselisih khususnya dari pihak konsumen dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum dan konsumen dapat memilih jalan penyelesaian diluar pengadilan. Dimana hal ini dipertegas dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa, “Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh salah satu dari ketiga penyelesaian yang ditawarkan dalam Pasal 45 ayat (2). Penyelesaian sengketa diluar Peradilan umum terdapat dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK yang menyebutkan, “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” Pasal 47 UUPK menyebutkan Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi jasa mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Salah satu Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui proses

³A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal.221.

⁴Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2004, hal. 135.

mediasi.⁵Mediasi adalah perluasan dari proses negosiasi. Proses mediasi dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah dibandingkan dengan pemecahan masalah adversarial. Proses mediasi ini akan memungkinkan pihak-pihak untuk menentukan apa yang memuaskan bagi mereka dengan mengarahkan masalah-masalah sempit dalam konflik untuk berfokus kepada situasi dan kondisi mendasar yang turut memberikan kontribusi terhadap konflik.

Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat menjadi BPSK) dengan cara mediasi, terlihat dari tugas BPSK yang terdapat dalam Pasal 30 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat menjadi SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) yaitu :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian melalui mediasi diatur dalam Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

yang menyebutkan sebagai berikut :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Keputusan hasil Penyelesaian Sengketa melalui proses mediasi terdapat dalam Pasal 37 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan, “hasil penyelesaian sengketa konsumen dan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.” Dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menambahkan, “perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.”

⁵Ahmadi Miru dan Sutraman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 234

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (diluar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator. Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase.

III. KESIMPULAN

Proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap produk cacat dapat dilakukan melalui proses Mediasi dimana BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha baik mengenai bentuk dan jumlah ganti kerugian dan hasil keputusan dari proses penyelesaian melalui mediasi tersebut berupa perjanjian tertulis yang isinya telah disepakati oleh kedua belah pihak dan dikuatkan oleh Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi telah diatur didalam Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan bahwa Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha, Majelis bertindak aktif sebagai mediator dan Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- AhmadiMuru dan Sutraman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada, 2004.
- A.Z Nasution , *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imayaniyati,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, 2000.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2004.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen