

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembeli atau konsumen merupakan “raja”, kata tersebut kerap kita dengar pada aktivitas berkaitan perdagangan sehari-hari, tetapi praktiknya tidak sedikit “raja” yang tertipu atau dirugikan oleh penjualnya. Tidak bisa dipungkiri, dalam praktik perdagangan baik waktu proses juga sesudah proses perdagangan, banyak ditemui pelanggaran terhadap apa yang menjadi hak konsumen ataupun pelanggaran pelaku usaha saat menunjukkan serta menjualkan produk kepada konsumen. Menuntut hak merupakan sesuatu yang sangat penting. Demi pembelajaran hidup yang secara berkeadilan bukan hanya bagi konsumen, tetapi juga sebenarnya juga bagi daerah yang aman bagi dunia usaha sendiri. Karena itu, sejatinya negaralah yang paling bertanggungjawab untuk memberikan perlindungan pada konsumen sebarang konsumen itu mengalami kerugian. Dalam kegiatan ekonomi, jual beli merupakan suatu kegiatan untuk mengalihkan kepemilikan hak milik. Kegiatan ini dilakukan oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok.¹

Dengan hal ini, pemerintah dapat melindungi hak-hak dari konsumen dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹ Christopher Pass, Bryan Lowes, dan Leslie Davies, *Kamus Lengkap Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 1999), 43.

Konsumen pada pasal 45 angka (1) dijelaskan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan dari pihak yang bersengketa.²

Kerugian sering dialami oleh konsumen, namun konsumen tidak berdaya untuk mendapatkan haknya karena kerugian. Banyak alasan konsumen yang tidak mengupayakan haknya yang dilanggar penjual atau pelaku usaha, antara lain konsumen tidak tahu bagaimana cara menuntut kerugian, kemana bisa mengadu dan menuntut kerugian tersebut. Terkadang juga takut akan biaya yang besar untuk menuntut daripada kerugian yang dialami. Waktu penyelesaian yang panjang dan proses yang ribet menjadikan konsumen enggan untuk menuntut haknya.³

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen merasa keberatan atas haknya yang tidak terpenuhi mengajukan gugatan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).⁴

² *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Republik Indonesia, 1999).

³ Josef Purwadi Setiodjati dan Bambang Hermoyo, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta XVIII* No. 1 (2015): 127.

⁴ Misran Syam, *Consumer Protection Enforcement Law Characteristics On Civil Law Aspects In Indonesia*, 2021, 1474.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi alternatif pilihan yang tepat bagi konsumen yang akan menuntut haknya yang dilanggar penjual atau pelaku usaha, karena BPSK memberikan pelayanan cepat, sederhana dan murah (tidak dipungut biaya). Selain memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menuntut penjual atau pelaku usaha atas kerugian yang di alami, BPSK juga menjadikan solusi yang tepat pula bagi penjual atau pelaku usaha, karena BPSK selalu mengedepankan azas kekeluargaan.⁵

Disisi lain, kemajuan dan kesadaran konsumen yang ada di Kota Banjarmasin ini masih tergolong rendah sehingga menjadikan tidak keseimbangan antara konsumen dan penjual atau pelaku usaha. Ketidak seimbangan yang dimaksud ini diperjelas dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab penjual atau pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik dalam memproduksi, menjual, ataupun dalam beriklan. Perlindungan konsumen pada hakekatnya adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum.⁶

Dasar hukum terkait permasalahan perlindungan konsumen terdapat pada ayat Al-Qur'an salah satunya Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* berfirman dalam surat An-Nisa' ayat 29 yang berbunyi:

⁵ Purwadi Setiodjati dan Hermoyo, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," 127.

⁶ Akhyar Zainul, Matnuh Harpani, dan Hardianto, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin," *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan* Volume 5, Nomor 10 (2015): 774.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا
 أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Dalam Al-Qur'an, surat An-Nisa ayat 29 menyebutkan kata "*bainakum*" yang mengindikasikan adanya kumpulan di antara mereka terkait dengan harta, di mana harta tersebut berada pada mereka yang melakukan pengumpulan. Larangan terhadap pemakanan harta dengan penggunaan kata "*bainakum*" memberikan isyarat bahwa tindakan mengumpulkan kekayaan yang dilarang itu terkait dengan pengelolaan perpindahan harta dari satu individu ke individu lainnya. Ini mengandung makna bahwa larangan tersebut mencakup pelaksanaan transaksi atau pengalihan harta yang tidak mengarah pada keberhasilan, melainkan berpotensi mengakibatkan kejelekan atau kehancuran.⁷

Contoh kasus dengan kronologi, ada seseorang membeli sebuah barang berupa handphone merk Xiaomi Black Shark 2 Pro 12/256 di salah satu toko seluler (nama dan alamat toko dirahasiakan), dengan pembelian cash seharga Rp 15.999.000,- (lima belas juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah). Handphone tersebut setelah digunakan selama 13 bulan mengalami kerusakan. Pembeli bermaksud ingin memperbaikinya. Setelah berkonsultasi dengan penjual, kemudian oleh penjual disuruh untuk membawa HP tersebut ke *service center*

⁷ Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, t.t.

Xiaomi, yaitu UNICOM beralamat di Veteran Banjarmasin. Akan tetapi setelah dibawa ke *service center* tersebut, HP dinyatakan tidak bisa diperbaiki di tempat tersebut dengan alasan IMEI HP tidak terdaftar, sementara sebelumnya penjual tidak pernah menjelaskan tentang hal itu. Kemudian pembeli kembali berkonsultasi dengan penjual dan diberi solusi untuk memperbaiki HP tersebut langsung pada distributor dengan mengirim lewat paket ke Jakarta melalui penjual. Pengiriman HP ini terjadi sebanyak 2 kali. Pengiriman pertama setelah diterima penjual lalu katanya dikirim pada distributor. Hasilnya HP dikatakan distributor dapat perbaikan pada EMMC dengan biaya perbaikan Rp. 1.500.000,- ditanggung oleh pembeli. Namun karena garansi setelah perbaikan di beri waktu 1 minggu saja, pembeli merasa keberatan dan anehnya kemudian distributor sendiri yang menyarankan untuk *dicancel*, HP kemudian dikembalikan lewat penjual. Pengirim kedua dilakukan lagi setelah berkonsultasi dengan penjual, barang dikirim kembali dan hasilnya barang tidak dapat diperbaiki dan dikatakan mati total. Proses perbaikan dari pengirim pertama sampai kedua selama 3 bulan. Pembeli merasa kecewa karena penjual menjual barang IMEI-nya tidak terdaftar resmi di instansi berwenang serta dianggap sebagai barang *Black Market* (BM) dan tidak pernah menjelaskan secara terbuka. Sementara pembeli sangat percaya pada penjual sebagai toko yang besar dan punya motto “Mantap Harganya, Pasti Kualitasnya”. Pembeli meragukan legalitas dan kualitas barang tersebut karena ditolak perbaikannya oleh *service* resmi dan dengan harga jual hampir 16 juta hanya dalam jangka waktu 13 bulan HP mati total tidak dapat digunakan lagi. Dengan kejadian ini pembeli mengharapkan pertimbangan dari penjual untuk

tidak lepas dari tanggung jawab sebagai bentuk perhatian kepada konsumen setelah purnajual, serta tidak terjadi lagi pada konsumen lainnya.

Hasilnya, pelaku usaha akan menukarkan smartphone milik konsumen dengan Xiaomi Black Shark 3 baru dengan garansi 1 tahun full akan aktif sejak barang diserahkan, dan IMEI terdaftar di KOMINFO, tanpa biaya apapun. Konsumen pun sepakat dengan apa yang telah disampaikan oleh pelaku usaha. Para pihak sepakat untuk berdamai.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dalam penelitian dicermati adanya kesenjangan antara norma dan kenyataan dalam masyarakat berupa realitas yang terjadi dimasyarakat tidak selamanya berjalan sebagaimana yang diharapkan. Sering kali ditemukan pelaku usaha menyampaikan informasi yang menyesatkan melalui iklan. Dalam hal ini dapat dilihat dari kasus iklan yang menyesatkan konsumen dan mengakibatkan konsumen merasa tertipu. Penyesatan informasi produk barang dan jasa melalui iklan tidak hanya berpotensi merugikan konsumen secara materil bahkan lebih jauh dapat membahayakan kesehatan dan mengancam jiwa konsumen, serta menghilangkan kepercayaan konsumen terhadap informasi yang disampaikan pelaku usaha. Oleh karena itu, konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penyampaian informasi terhadap barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen apabila konsumen mengalami kerugian.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“Peran BPSK Dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen Di Kota Banjarmasin”**. Penelitian ini semakin penting sebagai rujukan berbagai

pihak dalam meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya daerah Banjarmasin untuk lebih memahami mengenai peran BPSK Kota Banjarmasin dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen?
2. Bagaimana kendala BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian terhadap beberapa pertanyaan permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui peran BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen.
2. Untuk mengetahui kendala BPSK dalam meningkatkan kesadaran konsumen.

D. Signifikansi Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian mengenai peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam meningkatkan kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin ini, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna khususnya untuk mendukung perkembangan dan meningkatkan kemajuan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, bagi para pembaca terkhusus pada bidang Hukum Ekonomi Syariah.

2. Kegunaan Praktis

Dalam kepentingan praktis penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan bertujuan untuk pihak-pihak yang berkedudukan sebagai konsumen atau pembeli dan pelaku usaha atau penjual untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman mengenai tindakan konsumen terhadap peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam meningkatkan kesadaran konsumen di Kota Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu konstruk atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk variabel itu, serta menawarkan pandangan alternatif.⁸ Untuk menghindari kesalahan penafsiran dan dalam rangka memperoleh data yang relevan, maka perlu didefinisikan istilah penelitian ini sebagai berikut :

1. Peran

Peran adalah suatu yang dimainkan atau dilaksanakan. Peran diartikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan atau dimainkan oleh seseorang yang memiliki status atau posisi dalam suatu organisasi.⁹

Berdeasarkan pengertian di atas peran dapat diartikan sebagai perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh orang banyak atau suatu kedudukan tertentu.¹⁰

⁸ Guershon Harel dan Boris Koichu, "An Operational Definition of Learning," *The Journal of Mathematical Behavior* 29, No. 3, September 2010, 125.

⁹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007).

Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah usaha, kegiatan, upaya yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Banjarmasin dalam meningkatkan kesadaran konsumen.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan singkatan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK didefinisikan sebagai lembaga yang memiliki tugas untuk menangani serta menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen.¹¹ BPSK yang dimaksud di sini adalah BPSK yang berkedudukan di Kota Banjarmasin.

3. Kesadaran Konsumen

Kesadaran konsumen adalah sebuah perilaku setelah konsumen menerima atau mengetahui aktivitas perusahaan/penjual atau dengan kata lain adalah respons konsumen setelah mereka mengetahui bahwa sebuah perusahaan/penjual telah melakukan kegiatan yang mewujudkan sebuah tanggung jawab sosial.¹² Kesadaran konsumen dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya pengetahuan dan pemahaman konsumen tentang haknya sebagai konsumen.

¹⁰ Torang Syamsir, *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 86.

¹¹ "Permendag No. 6 Tahun 2017.PDF," t.t.

¹² Nurhayanto dan Drajat Armono, "Studi Atas Kesadaran Konsumen Terhadap Aktivitas CSR," *Universitas Amiko Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia*, t.t., 173.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Skripsi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tahun 2021 yang disusun oleh Fitriah dengan judul “Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir di Kota Banjarmasin oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin”. Yang membedakan dengan penelitian penulis adalah terdapat pada objek penelitiannya, objek penelitian penulis yaitu peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam meningkatkan kesadaran konsumen. Sedangkan, objek penelitian pada skripsi ini adalah pengawasan klausula eksonerasi pada karcis parkir. Adapun persamaannya adalah pada subjek penelitiannya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Skripsi Universitas Lampung Bandar Lampung tahun 2018 yang disusun oleh Ridho Pratama dengan judul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)”. Perbedaan dengan penelitian yang disusun penulis terdapat pada lokasi penelitian, kemudian penelitian tersebut pembahasannya fokus pada tata cara dan mekanisme yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen serta faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah.

Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2015 yang disusun oleh Lidia Asrida dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara”. Yang membedakan dengan penelitian penulis terdapat pada lokasi penelitiannya, kemudian penelitian tersebut membahas peranan BPSK dalam perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan hambatan-hambatan yang dihadapi BPSK dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi.

Jurnal yang disusun oleh Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, dan Hardianto tahun 2015 dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin”. Perbedaan dengan penelitian yang disusun penulis yaitu penulis membahas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam meningkatkan kesadaran konsumen. Sedangkan, pada jurnal ini membahas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mencakup dalam arti luas.

Jurnal yang disusun oleh Ulfia Hasanah tahun 2012 dengan judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Jurnal ini membahas masalah tentang perlindungan hukum khususnya bagi konsumen dan lalulintas perekonomian secara umum dalam sistem perekonomian yang sehat dan bertanggungjawab, terutama sebagai pilar internal dalam perlindungan hukumnya. Sehingga, yang membedakan dengan penelitian yang disusun penulis terdapat pada objek penelitiannya.

G. Sistematika Penulisan

Bab I, Pendahuluan. Dalam bab ini dipaparkan mengenai gambaran umum permasalahan yang peneliti kaji, meliputi: latar belakang masalah yang

membahas mengenai alasan-alasan yang dilakukan penulis untuk melakukan penelitian. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis membuat rumusan masalah yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai permasalahan yang ingin diselesaikan diakhir penelitian. Dilanjutkan dengan tujuan penelitian yaitu maksud atau tujuan penulis dalam melakukan penelitian. Selanjutnya signifikansi penelitian yaitu berisi mengenai manfaat dilakukannya penelitian. Selanjutnya definisi operasional yaitu berisi tentang definisi-definisi batasan istilah yang terdapat pada judul penelitian yang bertujuan untuk mencegah kesalah pahaman dalam menafsirkan judul dan permasalahan yang akan diteliti serta agar lebih fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Selanjutnya kajian pustaka menjelaskan mengenai kajian kepustakaan yang terdahulu sebagai penjelasan perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Selanjutnya metode penelitian berisi mengenai jenis penelitian, sifat penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan bahan hukum dan pengolahan dan analisis bahan hukum. Yang terakhir sistematika penulisan berisi mengenai aturan penulisan dalam penelitian yang tujuannya untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan.

Bab II, Kajian Teori. Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang berguna untuk memperjelas teori mengenai “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen di Kota Banjarmasin”

Bab III, Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang berfungsi sebagai penggali data dalam pelaksanaan penelitian

yang memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV, Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Pada bab ini berisi tentang analisis data serta laporan penelitian mengenai “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Meningkatkan Kesadaran Konsumen di Kota Banjarmasin”

Bab V, Penutup. Bab ini merupakan penutupan dari penelitian, yang didalamnya memuat kesimpulan dan saran.