

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM  
MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN  
(Studi pada badan penyelesaian sengketa konsumen Kota Medan)**

Binsar Halomoan Siburian <sup>1)</sup>, Netti Elfrida Sihombing <sup>2)</sup>, Maurice Rogers <sup>3)</sup>, Jaminuddin Marbun <sup>4)</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Darma Agung, Medan, Indonesia <sup>1,2,3,4)</sup>

Corresponding Author: [binsarsiburian811@gmail.com](mailto:binsarsiburian811@gmail.com) <sup>1)</sup>,

[nettyelfridasihombingelfrida@gmail.com](mailto:nettyelfridasihombingelfrida@gmail.com) <sup>2)</sup>, [Maurice\\_rogers09@yahoo.co.id](mailto:Maurice_rogers09@yahoo.co.id) <sup>3)</sup>,

[jaminuddinmarbun@yahoo.co.id](mailto:jaminuddinmarbun@yahoo.co.id) <sup>4)</sup>

**History:**

Received : 11 April 2022

Revised : 12 Mei 2022

Accepted : 15 Juni 2022

Published: 15 September 2022

**Publisher:** Pascasarjana UDA

**Licensed:** This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



**Abstract**

*This research is the Role of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in Resolving Consumer Disputes (Study on the Consumer Dispute Settlement Agency in Medan City). The purpose of this research is to know the regulation of consumer law protection in Indonesia, to know the responsibility of business actors to consumers who experience consumer disputes, to know the role of the Consumer Dispute Settlement Agency in resolving consumer disputes. The data collection method uses empirical and normative methods, which is a way of collecting data by collecting various sources from books in libraries, legislation, the internet, lecture modules, websites, blogs, articles in magazines or newspapers and the results research that is a report or as information. The conclusion from the research results obtained is that consumer protection arrangements are rights, obligations and prohibitions relating to consumers and business actors. So Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) was formulated. This makes the principles contained in the Consumer Protection Act (UUPK) as glue for all regulations related to consumer interests, and forms a series of Consumer Protection Laws. businessmen. In providing consumer dispute resolution the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) provides mediation, conciliation and arbitration. Which is making decisions in disputes between the parties, and acting as a facilitator who brings the parties together, reconciles actively, provides suggestions and recommendations and explains the rights and obligations of consumers and business actors.*

**Keywords:** *Consumer Dispute Resolution*

**Abstrak**

Penelitian ini adalah Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan). Tujuan dari penelitian ini adalah, mengetahui pengaturan perlindungan hukum konsumen di indonesia, mengetahui pertanggung jawaban para pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami sengketa konsumen, mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan metode empiris dan normatif, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai sumber dari buku-buku yang terdapat di perpustakaan, perundang-undangan, internet, modul kuliah, *website*, blog, artikel di majalah atau koran serta hasil-hasil penelitian yang bersifat laporan atau sebagai informasi. Kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat adalah Pengaturan perlindungan konsumen merupakan hak, kewajiban dan larangan yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha. Maka dirumuskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini menjadikan prinsip-prinsip yang ada di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai perekat seluruh peraturan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen, dan membentuk satu rangkaian Hukum Perlindungan Konsumen, Adanya hubungan perikatan perjanjian jual beli menggunakan pasal 1313 KUH Perdata antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam memberikan penyelesaian sengketa konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Yang merupakan mengambil keputusan dalam sengketa para pihak, dan bertindak sebagai fasilitator yang mempertemukan para pihak, mendamaikan secara aktif, memberikan saran dan anjuran serta menerangkan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

**Kata Kunci:** *Penyelesaian Sengketa Konsumen*

## PENDAHULUAN

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Pengaruh globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi, kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ atau jasa, baik produksi luar negeri maupun dalam negeri. Kondisi seperti ini, di satu pihak memiliki manfaat pada konsumen karena kebutuhan akan barang dan/ atau jasa dapat terpenuhi. Tetapi di sisi lain, perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Kondisi tersebut kadang menyebabkan konsumen menjadi pihak yang lemah. Konsumen kadang terjebak atas aktivitas bisnis yang dilakukan oleh oknum pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Disamping hal tersebut penyelesaian sengketa diharapkan tidak merusak aktivitas bisnis di masa depan. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan jika pihak yang bertikai sepakat untuk menyelesaikan melalui proses pengadilan (litigasi). Beberapa kritikan terhadap penyelesaian kasus sengketa melalui pengadilan adalah:

1. Penyelesaian sengketa melalui proses pengadilan umumnya memakan waktu yang cukup lama, hal ini disebabkan oleh prosedur penyelidikan yang berlaku, juga karena perkara lain yang belum diselesaikan.
2. Biaya penyelesaian yang cukup mahal, diantaranya lama waktu penyelesaian dan sewa pengacara.
3. Pengadilan pada umumnya tidak membela dan melindungi kepentingan umum, sehingga

dianggap kurang berlaku adil karena hanya memberi pelayanan terhadap pihak yang berkuasa.

4. Putusan pengadilan hanya terdapat pihak yang menang dan pihak yang kalah.
5. Hakim hanya menyelesaikan masalah atas hasil yang didapat dalam proses pengadilan.

Sulit untuk menyelesaikan sengketa yang begitu rumit, maka dalam dunia bisnis pihak yang bersengketa memilih untuk menyelesaikan diluar pengadilan.

Salah satu asas dalam peradilan Indonesia, sebagaimana diatur dalam Ditetapkan dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman yang menyebutkan bahwa: "Peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan." Sistem penyelesaian yang demikian sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian bersifat deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang bersumber dari studi pustaka (*library research*), antara lain meliputi dokumen-dokumen resmi,

buku-buku, dan hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan. Oleh karenanya, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari:

1. Bahan hukum primer yaitu perlindungan konsumen dan perlindungan hukum yang dilakukan Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan ketentuan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
2. Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku bacaan yang relevan dengan penelitian ini.
3. Bahan hukum tersier, seperti koran, bahan dari internet, dan sebagainya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kedudukan BPSK dalam sistem peradilan di Indonesia

#### 1. Sistem Peradilan

Putusan pengadilan memikul beban tanggung jawab agar menjadi figur puncak kearifan dari penyelesaian perkara yang terjadi di masyarakat. Putusan pengadilan yang benar dan penuh kearifan akan mencegah timbulnya main hakim sendiri, ketidakpercayaan terhadap institusi pengadilan, sikap balas dendam dan sikap-sikap tidak beradab lainnya.

#### 2. BPSK dalam sistem peradilan di Indonesia

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang yaitu; Penanganan dan penyelesaian melalui mediasi atau arbitrase atau konsultasi; konsultasi, pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa, memanggil pelaku usaha menghadirkan saksi dan ahli meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan saksi, meneliti surat dokumen menetapkan ada atau tidaknya kerugian konsumen, memberikan putusan, menjatuhkan sanksi administrasi.

#### B. Penyelesaian Di Pengadilan

Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 menyediakan empat cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan yaitu somasi sang seseorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yg bersangkutan (individual), somasi yang diajukan sang sekelompok konsumen yg mempunyai kepentingan yg sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah.

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan

konsumen yang telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

- d. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materiil yang besar atau korban yang tidak sedikit.

### C. Penyelesaian Melalui BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga khusus yang di bentuk diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila dilihat dari ketentuan pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak atau tidak memberi tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan buat menggugat pelaku usaha serta merampungkan perselisihan yang melalui Badan Penyelesaian konkurensi Konsumen atau dengan cara memajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. sengketa konsumen di luar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalur mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. majelis BPSK mengusahakan terciptanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang bersengketa, sebagai bentuk penyelesaian sengketa tersebut

BPSK wajib mengeluarkan putusan selambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dan menurut Pasal 56 putusan BPSK bahwa pihak yang terkait;

1. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan BPSK.
4. Apabila ketentuan sebagaimana dituang dalam ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku.

### 1. Penyelesaian Melalui Mediasi

#### TENTANG DUDUK PERKARA

Bahwa pada tanggal 20 april 2022 seorang konsumen yang bernama Rina Devina, A.Md pergi ke toko ip computer untuk membeli suatu keperluan kerja sebuah 1 unit chroembook dengan warna black (hitam) di kota medan. Saat sebelum melakukan transaksi jual beli konsumen tersebut meminta agar mencoba chroembok tersebut apakah barang tersebut terjamin dan berkualitas, lalu para pihak pelaku usaha toko computer tersebut menyakinkan konsumen bahwa barang yang mereka jual adalah baru aman dan terjamin dan mereka juga menyakinkan bahwa barang yang mereka jual

mempunya garansi selama tiga bulan.

Setelah konsumen sudah mendengar jaminan tersebut konsumen yang nama Rina Devina melakukan transaksi pembelian 1 unit chroembook sebesar harga Rp.2.900.000,- (dua juta sembilan ratus ribu rupiah) setelah transaksi selesai Rina Devina kembali pulang dan membawa chroembook tersebut. lalu pada tanggal 21 april 2022 Rina Devina menyalakan chroembook tersebut, setelah memakai chroembook selama setengah jam atau 30 menit bahwa chroembook tersebut tiba-tiba mati total, Rina Devina mencoba ingin menghidupkan kembali namun tidak juga hidup.

Setelah ingin menghidupkan chroembook tersebut namun tidak bisa hidup juga Rina Devina pergi ke toko ip computer dimana ia membeli chroembook tersebut, setelah sampai di toko ip computer tersebut Rina Devina mengatakan bahwa chroembook tersebut tidak bisa hidup lagi setelah 30 menit di pakai dan tiba-tiba mati total. Para pihak pelaku usaha mengecek apakah chroembok tersebut mati apa karena kesalahan Rina Devina apakah dia membanting atau tidak sengaja menjatuhkan chroembook tersebut. dan setelah pengecekan fisik selesai memang benar bahwa chroembook tersebut mati total tidak karena adanya suatu bantingan fisik pada chroembook tersebut.

Lalu para pihak pelaku usaha melakukan pengecekan pada CPU dan ternyata Chroembook tersebut mati total di karenakan bahwa CPU atau mesin dari chroembook tersebut rusak. Lalu Rina Devina mengatakan untuk

memperbaiki CPU chroembook tersebut namun para pelaku usaha menepis perkataan konsumen tersebut dan mengatakan mereka tidak memperbaiki jika CPU rusak dan memperbaiki CPU tersebut biaya nya sangat mahal. Lalu Rina Devina keberatan akan hal perkataan pelaku usaha tersebut karena Rina Devina sangat di rugikan karena uang sebesar harga Rp.2.900.000,- (dua juta sembilan ratus ribu rupiah) sangat lah banyak dan ia hanya mendapatkan sebuah kerugian. Setelah Rina Devina ingin meminta pertanggung jawaban para pelaku usaha namun tidak juga di tanggung jawabkan oleh pihak pelaku usaha, Rina Devina lalu pergi melaporkan kerugian nya tersebut ke kantor BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) di kota medan. Setelah BPSK menerima pengaduan atau laporan kerugian tersebut, BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN mengirimkan surat panggilan persidangan pada tanggal 22 april 2022 kepada toko IP COMPUTER agar datang menyelesaikan sengketa tersebut pada tanggal, hari senin, 25 april 2022.

Dan pada tanggal, hari senin, 25 april 2022 perwakilan dari toko IP COMPUTER yang bernama RIAHTA B GURUSINGA, di sebut pihak I (Pertama/Pelaku Usaha), dan RINA DEVINA, A.Md, selanjutnya disebut pihak II (Kedua/Konsumen) di berikan kesempatan apakah para pihak I dan pihak II mau malakukan perdamaian atau mediasi oleh BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK).

Setelah adanya kesepakatan antara kedua belah

pihak Bersedia untuk Mengakhiri sengketa konsumen sesuai dengan isi Surat Perdamaian yang di sepakati oleh kedua belah pihak di persidangan BPSK Kota Medan yang isinya :

1. Pelaku Usaha dan Konsumen bersepakat untuk menyelesaikan sengketa ini dengan jalur perdamaian.
2. Perdamaian tersebut diatas di sepakati bahwa Pihak I (Pelaku Usaha) mengembalikan uang sebesar harga Rp.2.900.000,- (Dua juta sembilan ratus ribu rupiah) dari 1 (satu) unit Chroembook dengan warna Black dengan tambahan uang kompensasi sebesar Rp.300.000,- (Tiga ratus ribu rupiah) diberikan kepada pihak ke II (Konsumen).

Kemudian BPSK pemerintah Kota Medan menjatuhkan Putusan sebagai berikut :

#### **PUTUSAN**

#### **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan**

**NOMOR :**

**020/PEN/2022/BPSK.Mdn**

BPSK PEMERINTAH KOTA MEDAN tersebut setelah membaca isi Akta Perdamaian tersebut dan telah mendengar kedua belah pihak yang bersengketa mengingat dan memperhatikan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Surat Keputusan Menperindag nomor :350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

#### **MENGADILI**

#### **PARA PIHAK SEPAKAT UNTUK SEPAKAT**

Demikian di putuskan oleh Ferry Pardamean, S. T., sebagai ketua majelis, Siti Aisyah Dana, SH., dan T. Nasrul, SH., M.Hum. masing-masing saebagai anggota Majelis dalam Persidangan terbuka untuk umum di bantu oleh panitera dan di hadiri oleh para phak yang bersengketa.

#### **2. Penyelesaian Melalui Arbitrase**

#### **TENTANG DUDUK PERKARA**

Bahwa pada tanggal 9 Februari 2022 sekitar pukul 15.35 WIB, konsumen membeli sparepart handphone berupa LCD Vivo y71 sebanyak 2 unit seharga Rp221.000 per unit pada saat pemasangan ke handphone. LCD yang dibeli ternyata rusak dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya setelah Konsumen mengetahui LCD tersebut rusak dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya Konsumen mencoba mendatangi Pelaku Usaha. Konsumen mendatangi Pelaku Usaha atau toko GMT Sparepart Handphone mencoba meminta kejelasan dan penggantian atas barang yang dibeli yang rusak dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya, Konsumen mencoba untuk meminta ganti atas barang yang dibeli ternyata rusak dan tidak berfungsi kemudian seorang karyawan toko GMT Sparepart Handphone mengatakan bahwa barang tidak dapat ditukar kembali dengan alasan barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar kembali.

Dengan kejadian yang dialami konsumen tersebut di atas konsumen melakukan pengaduan atau melaporkan apa yang dialami konsumen tersebut konsumen melaporkan dan memohon kepada

pihak BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN Kota Medan atau majelis untuk :

1. menerima pengaduan konsumen untuk seluruhnya.
2. menetapkan termohon sebagai pelaku usaha yang bersalah telah melanggar Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan.
3. mewajibkan toko GMT Sparepart Handphone selaku pelaku usaha untuk mengembalikan uang yang menjadi hak konsumen berupa LCD Vivo y71 sebanyak 2 unit senilai Rp.221.000,- x 2 = Rp.442.000,- (Empat ratus empat puluh dua ribu rupiah).
4. Membebankan biaya penyelesaian sengketa konsumen kepada Negara.

Setelah BPSK menerima laporan tersebut dan menerima pengaduan konsumen sidang yang telah ditentukan yaitu tanggal 24 Februari 2022. Konsumen Menghadiri Persidangan, tetapi Pelaku Usaha tidak hadir, kemudian Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan menunda persidangan, ditunda pada tanggal 3 Maret 2022. Pada persidangan tanggal 3 Maret 2022 Konsumen tidak hadir tetapi dihadiri kuasanya bernama ROMAON SILALAH berdasar Surat Kuasa Khusus Nomor 032/SKK/DPW.LPS-SU/II/2022 dan Pelaku Usaha hadir, kemudian Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membuka persidangan untuk umum. Majelis memeriksa berkas

Pengaduan Konsumen dan kemudian majelis memeriksa berkas atau bukti yang ada yaitu :

1. Fotokopi bon pembelian tertanggal 9 Februari 2020
2. LCD Vivo y71 sebanyak 2 (Dua) unit

Bahwa Majelis berusaha untuk mengadakan perdamaian tentang permasalahannya dan menawarkan mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen menyampaikan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha sebagaimana setelah kedua pihak datang kedua belah pihak Konsumen dan Pelaku Usaha harus menandatangani formulir atau formulir secara Arbitrase karena perkara harus diputus oleh Majelis BPSK agar dibuat dalam bentuk Putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis dalam hal ini Konsumen diwakili oleh kuasanya dan pelaku usaha bersedia menandatangani pemilihan cara penyelesaian sengketa secara Arbitrase.

Konsumen dan pelaku usaha bersepakat menyelesaikan sengketa Arbitrase serta Konsumen memilih Arbitrase yaitu PADIAN ADI S. Siregar, SH., MH. dan Pelaku Usaha memilih Arbitrase T. NASRUL, SH., M.Hum, Kemudian dari unsur Konsumen dan unsur Pelaku Usaha bersifat memilih Ketua Majelis yaitu PARDAMEAN S., ST. Pelaku usaha memberikan jawaban dan persidangan ditunda pada tanggal 10 Maret 2022 dengan agenda pembuktian dari Pelaku Usaha.-

Jawaban Pelaku Usaha terkait gugatan atas nama SUHARTO adalah sebagai berikut ;

1. Bahwa tergugat menolak dengan tegas seluruh dalil atau dalih atau alasan dan tuntutan penggugat dalam perkara ini yang tidak benar.
2. Bahwa duduk permasalahan yang sebenarnya adalah pada tanggal 9 Februari 2022 sekitar pukul 15.40 WIB, penggugat datang ke Toko tergugat lalu penggugat memesan sparepart hp berupa LCD Vivo tipe y71 sebanyak 2 unit untuk dibeli penggugat dengan harga per unit Rp.221.000,-
3. Bahwa lalu tergugat orderkan LCD hp dimaksud sesuai permintaan penggugat lalu LCD hp dimaksud dicek kembali fisiknya oleh penggugat.
4. Bahwa penggugat tidak meminta pembelian sparepart hp yang ada garansinya melainkan penggugat melakukan tes langsung semua LCD HP yang dipesan penggugat.
5. Bahwa dalam waktu yang cukup lama dari sekitar pukul 15.40 WIB sampai 18.20 WIB Penggugat berada di toko tergugat untuk melakukan tes semua LCD HP yang akan dibelinya atau hal ini dapat dilihat dari rekaman CCTV.
6. Bahwa LCD Vivo tipe Y71 setelah di tes oleh penggugat lalu penggugat minta ganti LCD baru dengan alasan tidak bisa disentuh lalu tergugat memberikan gantinya yang baru lalu di tes kembali oleh penggugat.
7. Bahwa setelah LCD dimaksud di test dan hasilnya sudah bagus sesuai dengan fungsinya lalu penggugat meminta bon/faktur kepada tergugat untuk melakukan transaksi jual beli LCD hp dimaksud ke kasir, setelah penggugat selesai membayar ke kasir penggugat kembali ke stand penjualan untuk mengambil LCD hp dimaksud, lalu tergugat memberikan barang LCD HP dimaksud, lalu penggugat pergi membawa pulang LCD HP dimaksud;
8. Bahwa oleh karena jual beli LCD HP tidak memakai garansi, sebelum HP dimaksud dibayar sudah dites langsung oleh penggugat atau dibawa keluar oleh penggugat dari toko tergugat maka kemudian dengan alasan apapun penggugat sebagai Customer atau Pembeli tidak dapat meminta ganti/tukar yang baru atas LCD HP yang dimaksud yang dibelinya dan atau tidak dapat meminta dikembalikan uang yang telah dibayarkan kepada tergugat sebagai penjual dan atau tergugat tidak berkewajiban untuk mengganti lagi yang baru LCD HP yang dimaksud yang telah dibawa pulang oleh tergugat.
9. Bahwa, atas kejadian tersebut berdalil/dalih tergugat telah melanggar ketentuan yang diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen BAB VI Pasal 19 dan undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang perdagangan adalah tidak benar dan tidak beralasan hukum.
10. Bahwa sesungguhnya gugatan penggugat yang tidak benar dan mengada-ngada dapat mencemarkan atau merusak nama baik atau Citra tergugat Bahwa setelah LCD dimaksud



di test dan hasilnya sudah bagus sesuai dengan fungsinya lalu penggugat meminta bon/faktur kepada tergugat untuk melakukan transaksi jual beli LCD hp dimaksud ke kasir, setelah penggugat selesai membayar ke kasir penggugat kembali ke stand penjualan untuk mengambil LCD hp dimaksud, lalu tergugat memberikan barang LCD HP dimaksud, lalu penggugat pergi membawa pulang LCD HP dimaksud;

Bahwa sesungguhnya gugatan penggugat yang tidak benar dan mengada-ngada dapat mencemarkan atau merusak nama baik atau Citra tergugat. Bahwa persidangan tanggal 10 Maret 2022 Konsumen tidak hadir Tapi di hadiri kuasanya yang bernama ROMAON SILALAH berdasar surat kuasa kemudian Ketua Majelis BPSK kota Medan membuka persidangan yang terbuka untuk umum pelaku usaha mengajukan bukti-bukti sebagai berikut:

1. Flashdisk berisikan rekaman CCTV tertanggal 9 Februari 2022
2. Print-out Rekaman CCTV tertanggal 9 Februari 2022 yang memuat aktivitas konsumen di toko GMT sparepart handphone.

#### **TENTANG FAKTA DAN HUKUMNYA**

Menimbang, bahwa adapun maksud dan tujuan pengaduan ini adalah seperti yang dimaksud di atas.

Menimbang, bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase, memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen, dan menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. -

Menimbang, bahwa setelah majelis memeriksa sengketa konsumen ini, maka yang dimaksud dengan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 angka (2) adalah Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menimbang, bahwa yang dimaksud dengan Pelaku Usaha menurut Undang Undang No. 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 angka (3) ialah Setiap orang perorangan atau Badan usaha baik yang berbentuk Badan aturan juga bukan Badan aturan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan aktivitas perjuangan pada daerah aturan Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun beserta melalui perjanjian menyelenggarakan aktivitas usaha pada berbagai bidang ekonomi.

Menimbang, Pelaku Usaha menyatakan Konsumen telah

melakukan pengujian dan/atau mencoba 2 (dua) unit LCD Vivo Y71 di Toko GMT Sparepart Handphone sebelum melakukan pembayaran ke meja kasir yang dibuktikan dengan rekaman CCTV, tertanggal 09 Februari 2022, sebagaimana Pasal 7 poin e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menimbang, Pelaku Usaha menyatakan Pembeli dan/atau Pihak yang datang ke Toko GMT Sparepart Handphone adalah Pemilik/Petugas jasa perbaikan Handphone yang melakukan pembelian dalam jumlah banyak, sehingga patut diduga Konsumen bukan merupakan Konsumen Akhir tetapi merupakan Konsumen Antara yang melakukan pembelian sparepart handphone untuk keperluan jasa perbaikan (service) handphone.

Menimbang, Konsumen tidak membantah dalil dan jawaban Pelaku Usaha yang menyatakan Konsumen merupakan pemilik dan/atau petugas jasa perbaikan (service) handphone, serta berkesesuaian dengan Bukti yang diajukan Konsumen yang memuat lebih dari 5 (lima) jenis atau jumlah produk.

Menimbang, Konsumen mengakui 2 (dua) unit LCD Vivo Y71 mengalami kerusakan setelah Konsumen sampai di rumah dan/atau setelah Konsumen melakukan pemasangan pada unit HP yang ada di rumah Konsumen, serta Konsumen mengakui tidak memiliki keahlian secara formal (legal) dalam melakukan pemasangan LCD pada handphone.

Menimbang, bahwa setelah majelis memeriksa sengketa konsumen ini, maka sebagaimana Pasal 27 poin b dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila cacat barang timbul pada kemudian hari dan kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.

Menimbang, berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 jo. Pasal 22 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan "Pembuktian Pembuktian terhadap ada Nomor tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan dan tanggung jawab pelaku usaha".

Menimbang, bahwa pada persidangan dalil Konsumen dan dalil Pelaku Usaha yang berkaitan dengan mal-administrasi pelayanan publik dan pelanggaran hukum lain di luar dan/atau bukan merupakan ruang lingkup kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sudah sepatutnya dikesampingkan.

## MEMUTUSKAN

### "MENOLAK PENGADUAN KONSUMEN"

Demikian putusan ini dibacakan berdasarkan musyawarah bersama dan dibacakan pada hari Kamis, tanggal 17 Maret 2022 oleh kami Ferry Pardamean S., ST. sebagai Ketua Majelis, Padian Adi S. Siregar SH, MH. dan T. Nasrul, SH, M.Hum, masing-masing sebagai anggota, dibantu oleh panitera Helmi Dahyar Nawar Saragih, SH

dan dihadiri oleh Pelaku Usaha dan tidak dihadiri Konsumen.

## SIMPULAN

1. Pengaturan perlindungan konsumen merupakan hak, kewajiban dan larangan yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha. Maka dirumuskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini menjadikan prinsip-prinsip yang ada di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai perekat seluruh peraturan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen, dan membentuk satu rangkaian Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Adanya hubungan perikatan perjanjian jual beli menggunakan pasal 1313 KUH Perdata antara konsumen dan pelaku usaha, baik berdasarkan perjanjian maupun karena undang-undang, menimbulkan hak-hak konsumen yang di atur pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan kewajiban bagi para pihak Pelaku usaha yang di atur dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkewajiban untuk menyerahkan barang dan/atau memberikan jasa yang sesuai dengan yang diperjanjikan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Barkatullah, Halim Abdukah, (2008). Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran. Cetakan I april 2008, Penerbit FH Unlam Press, Banjarmasin

Celina Tri Sivi Kristiyanti, (2008). Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafik Offset),

Darius Mariam, Badruzaman, KUH Perdata Buku II Hukum Perikatan dengan Penjelasan. Bandung : Alumni, 1983

Darius Mariam, Badruzaman, KUH Perdata Buku III, Hukum Perikatan Dengan Penjelasan. Bandung : Alumni, 1983

Gunawan Widjaja, Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa, PT. Raja

Grafindo, Jakarta, 2001

Nasution, Az (1999). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar . Jakarta: Daya Widya

Shidarta. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Penerbit

PT Grasindo, jalan palmerah selatan 12, jakarta 10270

### B. Peraturan Perundang-Undangan.

Kitab Undang-Undang Hukum perdata. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

Kitab Undang-Undang Hukum perdata. Hukum Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

### C. Sumber Lain.

Alfabeta Wjaya, I.G.K.W. dan Dananjaya, N.S., (2018). Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum,

Edmon, M., (2004). Kompilasi Hukum Telematika. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Serfiani, C.Y., Pumomo, S.D. dan Hariyani, I., (2013). Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama