

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pembangunan permukiman dibarengi derasnya promosi iklan perumahan di berbagai media massa yang menjanjikan berbagai macam bonus dan fasilitas permukiman mendorong masyarakat untuk membeli rumah di lokasi permukiman. Hal ini dilakukan dengan harapan memperoleh kawasan rumah tinggal yang terpadu dengan fasilitas permukiman yang nyaman, aman dan asri dalam lingkungan yang sehat, serasi dan teratur.

Namun sayangnya, terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen. Permasalahan yang kerap muncul dalam pemenuhan kebutuhan perumahan diantaranya jadwal penyerahan rumah yang molor, gambar arsitektur, gambar denah dan spesifikasi teknik bangunan, kualitas bangunan tidak sesuai perjanjian, serta fasilitas-fasilitas lain seperti pemasangan air, instalasi listrik dan sarana prasarana lingkungan (fasilitas umum dan sosial), maupun masalah legalitas seperti misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sertifikat rumah. IMB dan sertifikat yang dijanjikan kepada konsumen pada saat promosi penjualan rumah tidak dipenuhi. Hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang dirugikan.¹

Secara umum dalam dunia usaha, posisi konsumen khususnya dalam bidang perumahan lebih lemah dibandingkan pihak pelaku usaha yang didukung oleh akse

¹ Ahmad Adi Winarto, *Tanggung Jawab Developer Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Bidang Perumahan Di Kabupaten Pati*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008 hlm. 18

informasi dan dukungan modal yang kuat. Hal ini menyebabkan konsumen sering tidak menyadari haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Apabila konsumen mengetahui hal tersebut sekalipun, konsumen enggan untuk melakukan tindakan upaya hukum sehingga baik dari segi sosial ekonomi, pengetahuan maupun dalam mengambil upaya hukum melalui institusi pengadilan konsumen lebih sering menjadi pihak yang dirugikan.

Permasalahan tersebut merupakan persoalan yang klasik dalam suatu sistem ekonomi karena perlindungan terhadap konsumen tidak menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis, melainkan keuntungan yang diperoleh oleh pelaku usaha. Rentannya permasalahan yang dihadapi konsumen atas pemilikan rumah tinggal dan rumah toko dari developer berdampak pada hubungan hukum jual beli yang menjadi tidak harmonis, dan bahkan menimbulkan sengketa hukum antara konsumen dengan developer.²

Merebaknya kasus perumahan dalam bisnis properti atau perumahan, pada dasarnya, diawali dengan adanya ketidaksesuaian antara apa yang tercantum dalam brosur atau iklan berupa informasi produk, dengan apa yang diperoleh konsumen. Seperti perkara gugatan antara Tn.Warsino dengan PT. Arteo Ferdinan yang dilayangkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang dengan Nomor Perkara Pd/06/BPSK-KRW/IV/2018. Perkara ini diawali dengan adanya ketidaksesuaian antara kondisi jalan di dalam perumahan dengan apa yang tercantum di dalam brosur penawaran dari PT. Arteo Ferdinan. Tn.Warsino telah mengadukan

² *Ibid.*, hlm 15

keluhan namun PT. Arteo Ferdinan tidak menanggapi, sehingga Tn. Warsino melayangkan gugatan melawan PT. Arteo Ferdinan di BPSK. Dimana perkara ini diselesaikan secara damai.

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang diperhatikan menjadi lebih diperhatikan. Langkah awal untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen diawali dengan upaya memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak untuk konsumen tersebut.

Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan orang/pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.⁴ Sedangkan Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa:

Pelaku usaha adalah Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵

³ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 27.

⁵ *Ibid*, hlm, 41.

Meskipun telah diatur dan ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen masih timbul masalah dan kerugian yang dialami oleh konsumen terutama dalam pembelian properti yang tidak sesuai dengan promosinya. Masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan haknya terutama hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Padahal salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.⁶

Upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap Konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan Konsumen, terlebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang guna melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada⁷

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengemukakan hipotesis bahwa
 Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

⁶ Pasal 7 huruf b Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen memberikan perlindungan kepada konsumen atas informasi yang tidak benar yang disajikan dalam bentuk promosi iklan perumahan yang diberikan oleh pengembang perumahan. Penelitian terdahulu menjadi dasar pijakan bagi penulis untuk menyusun penulisan ini. Penulis mencantumkan dua penelitian sebelumnya yang ada keterkaitannya dengan tulisan yang dibuat penulis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas informasi yang tidak benar ditinjau dari Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT Arteo Ferdinan di BPSK Karawang) sebagai berikut:

1. Wiji Saraspeni, ilmu hukum fakultas syari'ah dan hukum universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta tahun 2016 dengan judul :

**PERLINDUNGANKONSUMEN TERHADAP HAK ATAS INFORMASI
HARGA PADA MENU MAKANAN, DALAM PERSPEKTIF UDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus di Warung Makan Pada Kawasan Malioboro)

Penelitian ini memaparkan tentang informasi harga pada menu makanan di warung makan Malioboro yang di kaitkan dengan Perlindungan Konsumen. Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa pelaku usaha warung makan di kawasan malioboro tidak memberikan informasi harga sehingga tidak memberikan perlindungan pada konsumen, khususnya konsumen baru.

2. Abdul Darwis Universitas Diponegoro Karawang Tahun 2010 dengan judul :
**HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPAT PERLINDUNGAN HUKUM
DALAM INDUSTRI PERUMAHAN DI KOTA TANGERANG**

Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa perlindungan konsumen perumahan di wilayah kota Tangerang dan sekitarnya, menunjukkan bahwa Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 belum berperan sebagaimana yang diharapkan pada saat ditetapkan. Hal ini terlihat dari banyaknya kasus-kasus pelanggaran yang terjadi berkaitan dengan transaksi jual beli rumah, dimana pihak yang sangat dirugikan disini adalah konsumen perumahan. Penelitian ini menjadi masukan atau pertimbangan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan fungsi kontrol terkait interaksi pelaku usaha dengan konsumen dalam industri perumahan.

Penelitian Wiji Saraspeni menyatakan bahwa pelaku usaha warung makan di kawasan malioboro tidak memberikan informasi harga sehingga tidak memberikan perlindungan pada konsumen, khususnya konsumen baru. Penelitian Abdul Darwis tentang perlindungan konsumen perumahan di wilayah kota Tangerang dan sekitarnya menunjukkan bahwa Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 belum berperan sebagaimana yang diharapkan pada saat ditetapkan. Sedangkan penulis menyimpulkan sementara bahwa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat 1, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan oleh BPSK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen

Mengingat begitu pentingnya perlindungan konsumen atas informasi yang tidak benar yang diberikan oleh pelaku usaha dalam bentuk promosi iklan perumahan, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menyusun penulisan hukum sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di bidang hukum dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Yang Tidak benar Ditinjau Dari Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang tidak benar ditinjau dari Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa atas pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang tidak benar di BPSK?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang tidak benar ditinjau dari Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa atas pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang tidak benar di BPSK

1.4. Manfaat Penelitian

Pembahasan dalam manfaat penelitian ini ialah setiap penelitian harus mempunyai kegunaan bagi pemecahan masalah yang diteliti. Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau dari dua segi yang saling berkaitan sangat berguna untuk kepentingan teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengembangan ilmu hukum terutama dalam bidang hukum perdata, terkait tentang konsumen dan perlindungan konsumen, Serta untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara teori dan praktik yang ada.

2. Manfaat praktis.

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi wahana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diperoleh terutama yang berkaitan dengan persoalan perlindungan konsumen

- b. Bagi BPSK, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk para pelaku usaha dalam memberikan informasi serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat menjadi bahan ilmu pengetahuan dan meningkatkan wawasan khususnya dalam perlindungan konsumen

1.5. Kerangka Pemikiran

Pembangunan perumahan merupakan salah satu alternatif pemecahan masalah kebutuhan perumahan dan pemukiman terutama di daerah perkotaan. Pembangunan perumahan dibangun oleh Perusahaan Pembangunan Perumahan atau Developer. Menurut Pasal 5 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1974, disebutkan pengertian Perusahaan Pembangunan Perumahan yang dapat pula masuk dalam pengertian Developer, yaitu :

*Perusahaan Pembangunan Perumahan adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar di atas suatu areal tanah yang akan merupakan suatu kesatuan lingkungan pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya.*⁸

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Developer masuk dalam kategori sebagai pelaku usaha. Pengertian Pelaku Usaha Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara

⁸ Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974,

*Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.*⁹

Dalam praktiknya sekarang ini banyak pelaku usaha (Developer) yang menjual dan mempromosikan barangnya dalam bentuk iklan atau brosur. Namun seringkali terjadi ketidaksesuaian antara kenyataan dilapangan dengan yang diiklankan oleh pengembang yang berdampak pada kerugian yang harus ditanggung oleh konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang menawarkan barang/jasa untuk diperdagangkan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan. Developer yang menawarkan barang/jasa untuk diperdagangkan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar dan menyesatkan mengenai

1. Harga atau tarif suatu barang/jasa;
2. Kegunaan suatu barang/jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang/jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan; dan
5. Bahaya penggunaan barang/jasa.¹⁰

Seperti kasus yang dialami oleh Tn.Warsino dengan PT. Arteo Ferdinan. Tn.Warsino membeli perumahan dari PT. Arteo Ferdinan. Dalam brosur dijanjikan

⁹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Ahmad Adi Winarto, *Op.cit.*, hlm 49

jalan di dalam perumahan akan bagus. Namun sayangnya, sampai dengan perumahan selesai dibangun jalan masih dalam keadaan rusak. Tn.Warsino selaku konsumen PT. Arteo Ferdinan mendatangi kantor PT. Arteo Ferdinan untuk komplain atas kondisi jalan yang tidak sesuai dengan apa yang diiklankan di dalam brosur, tetapi tidak mendapatkan hasil. Kemudian Tn.Warsino melayangkan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang dengan Nomor Perkara Pd/06/BPSK-KRW/IV/2018. Dimana diperoleh kesepakatan damai antara Tn.Warsino dengan PT. Arteo Ferdinan.

Konsumen merupakan orang/pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.¹¹ Perlindungan hukum terhadap konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*); dan
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*);

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization Of Consumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak perlindungan hukum, hak mendapatkan hak

¹¹Celina tri siwi kristiyanti, *Op.cit* hlm. 27

ganti rugi ataupun garansi dan hak mendapatkan penyelesaian sengketa secara hukum.¹² Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak untuk konsumen tersebut.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari efek negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;¹³

¹²*Ibid.*, hlm. 30-31.

¹³Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memberikan kepastian hukum kepada konsumen." Perlindungan Konsumen merupakan aspek hukum yang sangat luas cangkupannya, berbeda dengan wilayah hukum lainnya yang mengatur hal yang lebih spesifik. Oleh karena itu, beberapa pendapat ahli berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen memiliki karakteristik sengketa. Jika pada sengketa konsumen lebih didominasi pada kepentingan intern terutama pada pelaku usaha.¹⁴

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. Perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang-perorangan, tetapi masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Oleh karena itu, persoalan perlindungan hukum konsumen adalah masalah hukum nasional karena menyangkut tentang keadilan bagi semua orang.¹⁵

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui proses pengadilan (litigasi), maupun proses di luar pengadilan (non-litigasi) jalur alternatif penyelesaian sengketa ini sering ditempuh oleh beberapa pihak karena relatif lebih cepat dengan biaya lebih ringan, juga dapat mengembangkan budaya musyawarah. Alternatif

¹⁴Yusuf shofie. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bhakti Bandung:2008, hlm.29

¹⁵ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung:2004, hlm.4.

Penyelesaian Sengketa Pasal 1 Ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, menyatakan:

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.¹⁶

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai berikut:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
7. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang

¹⁶*Ibid*, hlm. 185.

8. Yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.¹⁷

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan menyusun penulisan hukum dengan pengumpulan, pengolahan dan analisis data penelitian yang berjudul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Yang Tidak benar Dan Penyelesaian Sengketanya Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

1.6. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

¹⁷ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

A. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian yang dipakai dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan yuridis normatif. Penelitian dilakukan dengan meneliti putusan BPSK dikaitkan dengan peraturan-peraturan hukum yang berlaku. Penelitian dilakukan berawal dari penelitian data sekunder (teori).¹⁸

B. Spesifikasi Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif analitis untuk menggambarkan serta menguraikan semua data yang diperoleh, terkait tentang perlindungan konsumen dan upaya penyelesaiannya. Penelitian deskriptif analitis yaitu penelitian yang berupaya memberikan gambaran secara lengkap dan jelas mengenai obyek penelitian dapat berupa manusia atau gejala dan fenomena sosial tertentu.¹⁹

C. Tahapan Penelitian

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data utama yang diperoleh secara normatif, lalu diuraikan untuk melakukan suatu penelitian terhadap data tersebut secara sistematis, data sekunder tersebut terdiri atas :

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yakni: Norma atau kaidah dasar, yaitu pembukaan Undang-Undang Dasar 1945; Peraturan dasar, yakni batang tubuh Undang-Undang Dasar 1945 ketetapan-ketetapan

¹⁸Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*. Rajawali pers, Jakarta: 2010.hlm.113

¹⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press, Jakarta, 1986.hlm.10.

Majelis Permusyawaratan rakyat; Perundang-undangan yang berkaitan dengan konsumen.

2. Bahan hukum skunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti: rancangan Undang-Undang, hasil penelitian, karya dari kalangan hukum, dan sebagainya.
3. Bahan hukum tertier atau bahan hukum penunjang mencakup, Bahan-bahan yang memberikan petunjuk-petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan skunder. Contohnya kamus, Ensiklopedia, dan seterusnya.

D. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi di perpustakaan. Penelitian menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tertier (penunjang) diluar bidang hukum misalnya yang berasal dari asas-asas dan sebagainya dipergunakan untuk melengkapi ataupun menunjang data penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode interpretasi dengan menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi melalui pengamatan dan evaluasi hasil penelitian berdasarkan variabel penelitian, meliputi upaya penyelesaian sengketa dari pelanggaran hak konsumen atas informasi yang tidak benar. Selanjutnya dilakukan argumentasi Induktif terhadap keputusan BPSK dikaitkan dengan ketentuan peraturan perundang-undang Perlindungan Konsumen untuk menarik kesimpulan sebagai pembuktian hipotesis.

1.7. Lokasi penelitian

Dalam penyusunan ini, penulis mengambil lokasi

1. Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) di Kabupaten Karawang
2. Perpustakaan Universitas Buana Perjuangan.

1.8. Sistematika Penulisan

Penulisan dan pembahasan skripsi ini disusun berdasarkan sistematika yang terdiri dari beberapa sub Bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang permasalahan yang menguraikan hal-hal yang menjadi dasar pertimbangan dibuatnya tulisan ini. Dalam bab ini juga dapat dibaca pokok permasalahan, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka berfikir, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis membahas ruang lingkup materi serta landasan teori yang berkenaan tentang tinjauan umum mengenai Konsumen, pelaku usaha dan penyelesaian sengketanya.

BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG PELANGGARAN HAK KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK BENAR

Bab ini memuat gambaran umum mengenai pelanggaran hak konsumen atas informasi yang tidak benar dan penyelesaian sengketa ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang penguraian dan pembahasan dari rumusan masalah dan apa yang menjadi masalah yakni membahas tentang bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen atas pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang tidak benar ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hal-hal apa saja yang membuat pelaku usaha memberikan informasi yang tidak benar, dan bagaimanakah penyelesaian sengketa atas pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang tidak benar

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan hasil; kajian dari rumusan masalah.

