

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai salah satu Negara Hukum, wajar saja jika mempunyai begitu banyak peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan satu dari sekian banyak Undang-Undang yang dibuat pada jaman pemerintahan Presiden Republik Indonesia yang ketiga, yaitu B.J Habibie yang pada saat itu menjalin hubungan dengan *International Monetary Fund*. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah peraturan perundang-undangan di Republik Indonesia yang pertama kali membahas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang ini menentukan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.” Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan professional sebagaimana diatur dalam penjelasan Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai singkatan BPSK. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen tidak ada singkatan BPSK. Singkatan ini ada di peraturan-peraturan yang berada di bawah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Contohnya adalah Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak melaksanakan fungsi Pengadilan manapun di Indonesia, meskipun sebagai salah satu lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Tulus Abadi (A.Z Nasution, dkk, 2001:79) menyatakan bahwa “tanggungjawab BPSK adalah pada menteri teknis terkait...” Artinya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berada di bawah koordinasi Mahkamah Agung. Hal tersebut bukan berarti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak mempunyai keterkaitan dengan Pengadilan atau Mahkamah Agung. Pasal 57 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pokoknya menentukan bahwa “Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang final

dan mengikat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.” Ketentuan tersebut membuktikan bahwa secara langsung Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membutuhkan Pengadilan Negeri untuk pelaksanaan putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mempunyai asas final dan mengikat, yang dalam bahasa Inggris disebut *final and binding*. Dalam Kamus Hukum Lengkap (Rocky Marbun, dkk, 2012:21), “Asas *final and binding* adalah Suatu putusan bersifat putusan akhir dan mengikat yang tidak dapat dilanjutkan dengan upaya hukum lain, seperti banding atau kasasi.”

Dalam rangka penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ada tiga model penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Pemerintah, yaitu Arbitrase, Konsiliasi dan Mediasi sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Huruf A Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Semua model penyelesaian sengketa konsumen tersebut tidak dilaksanakan secara koneksitas atau berjenjang sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Artinya, jika tidak mendapat titik temu dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan memilih salah satu mekanisme sebagaimana disebut

diatas, tidak dimungkinkan lagi untuk menggunakan mekanisme lain yang ada dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Misal, jika para pihak sepakat menggunakan Mediasi dan kemudian tidak ada titik temu guna mengakhiri sengketa, maka bukan berarti para pihak boleh memilih Arbitrase dan/atau Konsiliasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen tentu mempunyai alasan. Susanti Adi Nugroho (2011:85) menyatakan :

...bahwa BPSK sebenarnya semula dibentuk untuk penyelesaian perkara-perkara kecil, karena kebanyakan kasus-kasus sengketa konsumen berskala kecil dan bersifat sederhana. Jika sengketa tersebut harus diselesaikan di pengadilan, maka justru akan merugikan konsumen karena biaya perkara yang harus ditanggung konsumen lebih besar daripada nilai kerugiannya.

Berdasarkan hal tersebut, faktor ekonomi konsumen sangat berpengaruh terhadap pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berada di Daerah Tingkat II. Pada saat ini dikenal dengan Pemerintah Kota maupun Pemerintah Kabupaten. Pada kenyataannya, tidak semua daerah Kabupaten/Kota mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Fenomena ini memunculkan anggapan bahwa Pemerintah terkait tidak mampu membuat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbentuk sebuah badan penyelesaian sengketa.

Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen juga ada di luar negeri. Susanti Adi Nugroho (2011:78) menyatakan bahwa “Di berbagai negara

kasus-kasus serupa diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *Small Claim Court*, atau *Small Claim Tribunal*. Sularsi (A.Z Nasution dkk, 2001:88) menyatakan bahwa “Pengadilan *Small Claim Court* ini telah berkembang di beberapa Negara, seperti : Malaysia, Inggris, Amerika Serikat, Hongkong, New Zealand, Norwegia dan Swedia.” Berdasarkan keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia maupun di luar negeri dapat diasumsikan bahwa sudah begitu banyak Negara mengakui bahwa salah satu upaya dalam rangka perlindungan konsumen adalah dengan membentuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Beberapa pihak telah membuat pengertian mengenai sengketa konsumen. Pemerintah Indonesia memberikan pengertian sengketa konsumen melalui Pasal 1 Angka (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menentukan bahwa :

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Berdasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha dan konsumen merupakan pihak-pihak yang pasti ada dalam sengketa konsumen.

Selain pemerintah, Sidharta juga membuat pengertian sengketa konsumen. Sidharta (2006:165) menyatakan bahwa :

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Berdasarkan pengertian tersebut, ruang lingkup penyelesaian sengketa konsumen begitu luas, karena mengandung semua segi hukum, yaitu keperdataan, pidana maupun tata negara.

Adrian Sutedi juga memberikan pengertian sengketa konsumen dalam bukunya. Adrian Sutedi (2008:22) menyatakan bahwa :

Sengketa konsumen adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya haruslah konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen mengatur hal ini dalam Pasal 45 Bab X. Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak. Unsur-unsur yang terdapat dalam Pasal 45 tersebut antara lain :

1. Adanya kerugian yang diderita oleh konsumen,
2. Gugatan dilakukan terhadap pelaku usaha,
3. Dilakukan melalui pengadilan.

Berdasarkan pengertian tersebut, konsumen merupakan pihak yang harus ada dalam sengketa konsumen.

Susanti Adi Nugroho juga memberikan pengertian sengketa konsumen. Susanti Adi Nugroho (2011:95) menyatakan bahwa “sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara.” Berdasarkan pengertian tersebut, hak-hak konsumen merupakan sesuatu yang harus selalu diingat oleh pelaku usaha.

Sularsi juga memberikan pengertian sengketa konsumen. Sularsi (A.Z Nasution, dkk, 2001:84) menyatakan bahwa :

Secara sederhana, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen (sebagai pihak yang dirugikan) dengan pelaku usaha (sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang atau jasa yang di-konsumsi konsumen).

Berdasarkan pengertian tersebut, konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak-pihak yang ada dalam sengketa konsumen. Pengertian oleh Sularsi ini sejalan dengan Pasal 1 Angka (8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sularsi memberikan penjelasan mengenai masa-masa sengketa konsumen terjadi. Sularsi (A.Z Nasution, dkk, 2001:84) menyatakan bahwa :

Kapan sengketa konsumen itu terjadi? Dalam hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat 3 (tiga) fase. Pertama, fase pra transaksi, dimana pada fase ini konsumen mengumpulkan informasi terhadap produk yang akan dikonsumsinya. Sumber informasi tersebut dapat berasal dari iklan, brosur, leaflet, label dll.

Hal ini sangat mudah kita jumpai, bahkan kita juga melakukan hal ini. Sularsi (A.Z Nasution, dkk, 2001:85) menyatakan pula bahwa :

Sengketa dalam fase ini dapat terjadi apabila calon konsumen meragukan kebenaran atas klaim lainnya. Atau dengan kata lain pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jujur, benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selanjutnya, Sularsi (A.Z Nasution dkk, 2001:85) menyatakan bahwa “Kedua, fase transaksi. Setelah konsumen mendapat informasi yang cukup, maka dilanjutkan untuk membeli atau mengonsumsi terhadap produk barang dan/jasa” fase ini pun mudah kita jumpai, misalnya di pasar-pasar tradisional,

mini market dan *super market*. Dalam fase ini pun kita sangat mudah untuk menjadi para pihak. Sularsi (A.Z Nasution, 2001:85) menyatakan bahwa “Sengketa konsumen pada fase ini bisa saja terjadi apabila apa yang telah diinformasikan pelaku usaha menyesatkan (*misleading information*) atau tidak benar.” Selanjutnya pada fase yang terakhir, yang dimana fase ini adalah fase yang sangat penting, Sularsi (A.Z Nasution, 2001:85) menyatakan bahwa:

Ketiga, fase paska transaksi. Pada fase ini kemungkinan timbulnya sengketa adalah sangat besar. Pada fase ini dapat dikatakan sebagai ajang konsumen untuk menguji bagaimana pelayanan purnajual (*after sales service*) para pelaku usaha atas kebenaran apa yang diklaim dalam iklan atau pada produknya, janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan, keunggulan atau kelebihan produk.

Sebelum membahas penyelesaian sengketa konsumen, jika mengetahui terlebih dahulu mengetahui mengenai penyelesaian sengketa. Susanti Adi Nugroho (2009:1) menyatakan bahwa :

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui 2 (dua) proses. Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama (kooperatif) di luar pengadilan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan perkembangan dari penyelesaian sengketa melalui litigasi.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi bertempat di pengadilan. Susanti Adi Nugroho (2009:1) menyatakan bahwa :

Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa.

Berdasarkan pernyataan tersebut, proses litigasi terkesan sukar untuk dijalankan.

Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi sering disebut penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Susanti Adi Nugroho (2009:1) menyatakan bahwa :

... melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat “*win-win solution*”, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan, dan tetap menjaga hubungan baik.

Berdasarkan pernyataan tersebut, penyelesaian sengketa non-litigasi terkesan tidak sesukar penyelesaian sengketa melalui litigasi.

Penyelesaian sengketa non-litigasi mempunyai kelebihan dibandingkan penyelesaian sengketa melalui litigasi. Susanti Adi Nugroho (2009:1) menyatakan bahwa :

Satu-satunya kelebihan proses non-litigasi ini sifat kerahasiaannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan, penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan dengan *alternative dispute resolution* (ADR). Ada yang mengatakan kalau *alternative dispute resolution* (ADR) ini merupakan siklus gelombang ketiga penyelesaian sengketa bisnis.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kerahasiaan merupakan ciri khas dari penyelesaian sengketa melalui non-litigasi.

Pengertian alternatif penyelesaian sengketa yang dalam bahasa Inggris disebut *alternatif dispute resolution*, secara normatif diatur dalam Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menentukan bahwa :

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.

Berdasarkan ketentuan tersebut, alternatif penyelesaian sengketa terdiri dari konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dikenal penyelesaian sengketa melalui litigasi dan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa :

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.

Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha jika mengingat Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sedangkan peradilan umum berarti melalui Pengadilan Negeri sebagaimana diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Penyelesaian sengketa konsumen melalui non-litigasi berdasarkan kesepakatan para pihak yang berperkara. Hal ini diatur dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

yang menentukan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan jika mengacu pada Pasal 1 Angka (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditangani dan diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Keberadaan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan juga harus mengingat Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa :

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan 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.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan ada perdamaian dalam setiap tahapannya. Hal ini sebagaimana diatur dalam penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa :

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan penjelasan ketentuan 45 Ayat (2) tersebut, maka dalam penyelesaian sengketa konsumen diharapkan para pihak untuk kooperatif dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Tanggung jawab pidana merupakan salah satu hal yang dianggap penting dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.” Berdasarkan ketentuan tersebut, hukuman pidana diharapkan mampu membuat jera pelaku usaha yang nakal jika memang pelaku usaha yang nakal sesuai dengan unsur-unsur pidana dalam pasal-pasal yang mengandung hukuman pidana.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan tidak boleh bersamaan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini nampak dalam Pasal 45 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa :

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.

Ketentuan tersebut juga menunjukkan bahwa konsumen berharap kepada pengadilan jika sengketa konsumen tidak selesai di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

C. Akses Keadilan

Republik Indonesia adalah salah satu dari sekian banyak Negara di dunia ini yang menganggap keadilan begitu penting. Hal tersebut terlihat dari dasar

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang adalah Pancasila. Sila kelima Pancasila menentukan bahwa “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.” Sila kelima ini tak jarang menjadi bahan pembicaraan jika ada suatu ketimpangan sosial di Indonesia.

Keadilan adalah hal yang menarik perhatian. Hal ini dibuktikan dengan begitu banyak orang yang membuat definisi mengenai keadilan. Salah satunya adalah Umar Sholehudin (2011:41) yang menyatakan bahwa “Keadilan adalah kondisi kebenaran ideal secara moral mengenai sesuatu hal, baik menyangkut benda atau orang.” Berdasarkan pengertian tersebut, Umar Sholehudin beranggapan bahwa keadilan bukan hanya untuk orang saja, melainkan juga untuk benda.

John Rawls juga berkomentar mengenai keadilan. John Rawls dalam bukunya yang diterjemahkan oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo (2006:3) menyatakan bahwa “Keadilan adalah kebajikan utama dalam institusi sosial, sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran.” John Rawls terkenal karena teori keadilan sebagai *fairness* yang diciptakannya. Hyronimus Rhity (2011:247) menyatakan bahwa :

Keadilan sebagai *fairness* menghasilkan keadilan prosedural murni. Dalam keadilan prosedural murni tidak ada standar untuk menentukan apa yang disebut “adil” terpisah dari prosedur itu sendiri. Keadilan tidak dilihat dari hasilnya, melainkan dari sistem (atau juga proses) itu sendiri.

Plato juga merupakan satu dari sekian banyak orang yang berbicara mengenai makna keadilan. Plato adalah seorang filsuf yang merupakan murid Sokrates. Hyronimus Rhity (2011:240) menyatakan bahwa :

Plato berbicara tentang keadilan. Baginya keadilan itu berkaitan dengan peran individu dalam Negara (polis). Di samping itu boleh ditafsirkan bahwa, menurut Plato, keadilan adalah emansipasi dan partisipasi warga polis dalam gagasan tentang kebaikan dalam Negara dan itu merupakan suatu pertimbangan filsafat bagi Suatu UU.

Dalam keadilan dikenal keadilan distributif dan keadilan korektif.

Keadilan Distributif menurut Aristoteles (Hyronimus Rhity, 2011:241) adalah “Keadilan distributif adalah keadilan yang berlaku dalam hukum publik, yaitu berfokus pada distribusi, honor kekayaan dan barang-barang lain yang diperoleh oleh anggota masyarakat.” Aristoteles juga berkomentar mengenai keadilan korektif. Aristoteles (Hyronimus Rhity, 2011:241) menyatakan bahwa :

Keadilan korektif berhubungan dengan pembetulan sesuatu yang salah, memberikan kompensasi bagi pihak yang dirugikan atau hukuman yang pantas bagi pelaku kejahatan. Jadi kerugian dan sanksi adalah sebuah keadilan korektif menurut Aristoteles.

Thomas Aquinas juga memberikan pendapatnya mengenai makna keadilan. Thomas Aquinas merupakan salah satu filsuf yang terkenal, dimana pemikirannya masih menjadi salah satu pembahasan. Hyronimus Rhity (2011:243) menyatakan bahwa “Keadilan berhubungan dengan apa yang sepatutnya bagi orang lain menurut suatu kesamaan proporsional.”

Akses terhadap keadilan merupakan hal yang begitu penting.

Sulistiyowati Irianto (Sulistiyowati Irianto dkk, 2011:32) menyatakan bahwa :

Akses keadilan merupakan isu yang banyak dibahas oleh badan internasional dan menarik perhatian masyarakat epistemik di seluruh penjuru dunia. Isu ini muncul sebagai akibat kegagalan “Gerakan Pembangunan Hukum” yang disosialisasikan kepada Negara-negara Dunia Ketiga sekitar tahun 1960-an oleh ahli hukum dan donor dari Amerika Serikat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, pembahasan terhadap akses keadilan merupakan sesuatu yang global.

Akses keadilan yang sulit dapat mengakibatkan pelanggaran hak asasi manusia, karena setiap orang berhak dianggap sama dihadapan hukum.

Soerjono Soekanto (Umar Sholehuddin, 2011:21) menyatakan bahwa :

Masalah keadilan adalah masalah rumit, yang dapat dijumpai hampir disetiap masyarakat. Hal ini terutama disebabkan karena pada umumnya orang beranggapan bahwa hukum mempunyai dua tugas utama, yakni mencapai suatu kepastian hukum dan mencapai keadilan bagi semua masyarakat. Keadilan adalah hak setiap orang, namun dalam praktiknya, keadilan seringkali merupakan barang yang mahal bagi kelompok masyarakat tertentu, yakni masyarakat miskin.

Eksistensi Negara hukum sebenarnya tidak boleh mengenyampingkan rakyat kecil. Termasuk dalam hal keadilan.

Akses keadilan sejatinya dibutuhkan oleh semua konsumen yang merupakan setiap orang, tanpa terkecuali. Sulistyowati Irianto (Sulistyowati Irianto dkk, 2011:34) menyatakan bahwa :

Mengutip UNDP, akses keadilan diartikan sebagai: kemampuan orang dari kelompok-kelompok terpinggirkan untuk mencegah dan mengatasi kemiskinan masyarakat, melalui lembaga peradilan formal dan informal, dengan mencari dan memperoleh penyelesaian atas keluhan-keluhan mereka, berdasar standar hak asasi manusia (UNDP, 2008), Akses keadilan bukan merupakan hal itu sendiri, tetapi konsep utama untuk dapat menikmati hak-hak lain secara utuh.

Berdasarkan pernyataan tersebut, sejatinya akses keadilan menjadi konsep utama terwujudnya berbagai hak.

Umar Sholehudin dalam bukunya (2011:46) yang berjudul “Hukum dan Keadilan bagi Masyarakat : Perspektif Kajian Sosiologi Hukum” menyatakan bahwa :

Keadilan hukum bagi masyarakat, menurut Satjipto Rahardjo pencarian dan pendistribusian keadilan tidak semestinya terpaku hanya pada satu lembaga yang bernama pengadilan (Kompas, 5 April 2005). Keadilan bisa juga diperoleh di luar pengadilan, yakni melalui pranata dan perangkat-perangkat sosial yang hidup dan berkembang di masyarakat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dalam mencari keadilan sebenarnya bisa juga diperoleh di luar pengadilan, selain bisa dilakukan melalui Pengadilan.

D. Landasan Teori

Teori yang digunakan adalah Teori Keadilan sebagai *Fairness* yang dikemukakan oleh John Rawls. John Rawls dalam bukunya yang diterjemahkan oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo (2006:72) menyatakan bahwa :

Pertama: setiap orang mempunyai hak yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas, seluas kebebasan yang sama bagi semua orang. *Kedua:* ketimpangan sosial dan ekonomi mesti diatur sedemikian rupa sehingga (a) dapat diharapkan memberi keuntungan semua orang, dan (b) semua posisi dan jabatan terbuka bagi semua orang.

Karen Lebacqz menjelaskan mengenai Keadilan sebagai *Fairness*, dimana

Karen Lebacqz (Hyronimus Rhity, 2011:247) menyatakan bahwa :

Keadilan sebagai *Fairness* menghasilkan keadilan prosedural murni. Dalam keadilan prosedural murni untuk menentukan apa yang disebut “adil” terpisah dari prosedur itu sendiri. Keadilan tidak dilihat dari hasilnya, melainkan dari sistem (atau juga proses) itu sendiri.

Teori ini digunakan untuk mengkaji keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen saat ini. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen tentu diharapkan menjadi akses bagi konsumen untuk mencari keadilan. Keadilan harus menjadi sesuatu yang mudah diakses oleh

konsumen, baik konsumen yang mampu secara ekonomi maupun konsumen yang tidak mampu secara ekonomi.

