

PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PT. ASH – SHAHABBAH DENGAN KONSUMEN TENTANG PEMBELIAN SUSU HERBAL OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BUKITTINGGI

*Mhd Aidil Nurrahman dan Mardius, Fakultas Hukum Universitas Tamansiswa Padang
mardiussh@gmail.com*

Abstract

That this dispute resolution is resolved by means of mediation mediated by BPSK Bukittinggi, in the mediation process producers are considered less cooperative and reject some of the demands made by consumers, causing several obstacles. Obstacles that occurred in the form of the prosusen refusing to carry out laboratory tests, refusing claims for compensation and not complying with Law No. 8 of 1999 in Article 7 related to the obligations of business actors. And after mediation again, finally both parties agreed to make peace with several agreements. which must be obeyed by both parties and the results of the peace are contained in the BPSK Bukittinggi decision letter. The decision was made on Tuesday, February 11, 2020 with the number 03/P/2020/BPSK – BKT by adjudicating the decision which reads: ratify the deed of peace between the applicant and the termosin and punish both parties to comply with the contents of the agreed agreement.

Keyword: Dispute resolution, herbal milk

A. PENDAHULUAN

Konsumen memiliki hak dasar dalam Guidelenes For Consumer Protection Of 1985 yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang menyatakan:Konsumen dimanapun mereka berada memiliki hak-hak dasar sosialnya.Hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi dan hak untuk mendapatkan kebutuhan hidup manusia.

Konsumen juga disebut sebagai pemakai. Kata pemakai ini menekankan bahwa konsumen adalah sebagai konsumen akhir (Ultimate Consumer). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan bahwa barang dan/atau jasa yang dipakai tidak secara langsung merupakan hasil dari transaksi jual beli. Artinya, konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu, dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak harus kontraktual (The Privity Of Contract) .Banyak berita yang mengungkapkan perbuatan curang produsen yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti berita tentang biskuit beracun, makanan yang kadaluwarsa, dan sebagaimana yang menimbulkan kerugian, baik materiil maupun moril bagi konsumen.

Pelindungan konsumen adalah bagian hukum yang memuat asas – asas yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai asas – asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen.

Hal ini juga tercantum didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Oleh karena itu, berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen. Terbukanya pasar internasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi maka harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan dan keselamatan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan terhadap barang dan/atau jasa yang diperoleh oleh masyarakat di pasar.

Akhir-akhir ini banyak beredar makanan yang kadaluwarsa di pasar swalayan ataupun di tempat-tempat penjualan makanan yang dapat membahayakan bagi kesehatan manusia, sehingga hal tersebut dapat merugikan kepentingan dari konsumen. Manfaat dari adanya perkembangan era globalisasi pada pasar nasional yang seperti inilah pada pihak-pihak tertentu dapat memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta hal ini akan semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan dari konsumen. Karena konsumen tidak hanya sekedar pembeli. Akan tetapi, semua orang (perorangan atau badan usaha yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Kasus yang melibatkan antara pelaku usaha dan konsumen ini sering sekali terjadi, yang mana kasus – kasus tersebut dapat merugikan konsumen. Seperti yang terjadi di Kota Bukittinggi antara pelaku usaha PT. Ash – Shahabbah yang digugat oleh seorang konsumen. Alasan konsumen tersebut menggugat PT. Ash - Shahabbah adalah karena PT. Ash - Shahabbah diduga telah menjual sebuah produk yang sudah tidak layak dikonsumsi sehingga menyebabkan kerugian oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Penyelesaian Sengketa Antara PT. Ash-Shahabbah Dengan Konsumen Tentang Pembelian Susu Herbal Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bukittinggi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalahnya sebagai berikut

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Bukittinggi antara PT Ash-shahabbah dengan Konsumen tentang pembelian susu herbal?
2. Apakah kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Bukittinggi terkait tentang sengketa antara PT Ash-shahabbah dengan Konsumen

C. Hasil Pembahasan

1. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Bukittinggi antara PT. Ash – shahabbah dengan konsumen.

Berdasarkan surat gugatan yang ditujukan kepada Ketua BPSK Bukittinggi pada tanggal 27 januari tahun 2020 tentang sengketa yang terjadi antara konsumen dengan PT Ash - shahabbah maka penulis akan mendiskripsikan terjadinya sengketa tersebut. Pemohon atau konsumen yang bernama GUSEI ELFAISAL yang beralamat di Aia Tabik Nagari Kamang Mudiak Kecamatan Kamang Magek Kabupaten Agam ini membeli sebuah produk susu herbal yang bemerek LAZIZ yang bertuliskan susu kambing bubuk Krimer dengan rasa coklat. Produk susu tersebut dibeli dengan harga Rp. 18.000,00 (delapan belas ribu rupiah) yang bertujuan untuk menambah asupan gizi untuk anaknya. Susu tersebut sehingga menemukan sejumlah ulat yang berbentuk serangga kecil yang berwarna coklat dalam susu tersebut, besoknya hari senin tanggal 27 januari 2020 pemohon mengembalikan susu tersebut kepada termohon.

Setelah pembicaraan tersebut pihak termohon meminta agar susu tersebut ditinggal terlebih dahulu agar termohon bisa melaporkan kejadian tersebut kepada ketua dari pihak termohon. Untuk memudahkan komunikasi pihak pemohon meminta nomor telepon pihak termohon. Setelah pertemuan tersebut tidak ada lagi komunikasi antara pemohon dengan pihak termohon sampai pemohon melaporkan hal ini ke BPSK Bukittinggi.

Termohon diduga memajang dan menjual prodak yang tidak layak kosumsi sehingga pemohon dirugikan yang menyebabkan pihak pemohon mengalami mual, muntah dan sakit. Berdasarkan hal tersebut termohon telah melanggar undang – undang perlindungan konsumen. Pemohon memohon kepada BPSK Bukittinggi dalam hal ini untuk menyidangkan dan memberikan putusan yang seadil – adilnya.

Hasil wawancara penulis dengan CO Mediator sengketa konsumen terhadap PT ASH-SHHABBAH terkait pembelian susu herbal

Hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan penulis dengan pihak BPSK dan yang mewakili sebagai narasumber adalah Bapak Ir. Asnal Zakri,MM yang sekaligus menjadi CO Mediator sengketa ini. Hasil wawancara sekaligus hasil penelitian ini akan jelaskan oleh penulis sebagai bahan untuk penulisan skripsi.

Kesimpulannya bahwa yang menjadi dasar konsumen untuk menggugat pihak produsen dalam sengketa ini adalah konsumen merasa dirugikan dan ditipu oleh produsen serta produsen atau penjual tidak bertanggung jawab atas produk yang dijual karena produsen menjual atau memajang produk yang tidak layak konsumsi, Sebab anak dari konsumen setelah mengkonsumsi susu tersebut merasakan mual, muntah, dan sakit. Karena tidak adanya konfirmasi kembali dari pihak penjual atau produsen pihak konsumen pun melaporkan atau mengadukan masalah ini kepada BPSK Bukittinggi. Setelah aduan tersebut dilaporkan atau diadukan ke BPSK Bukittinggi, maka BPSK menilai laporan atau aduan tersebut, apakah laporan atau aduan itu layak diterima serta melihat kerugian yang terjadi. bahwasanya dari aduan tersebut memang benar setelah mengkonsumsi produk susu tersebut anak dari pihak konsumen merasakan sakit, mual dan muntah. Jadi BPSK menyimpulkan memang ada kerugian dari laporan tersebut dan laporan atau aduan tersebut diterima oleh pihak BPSK.

Aduan tersebut diterima oleh BPSK dan BPSK memeriksa aduan tersebut, maka BPSK memanggil kedua belah pihak yang bersengketa untuk melakukan konfirmasi atas kejadian serta aduan tersebut. Pihak BPSK memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak Produsen terkait laporan konsumen yang merasa telah dirugikan oleh produsen. Dari konfirmasi yang terjadi antara BPSK, pihak konsumen, dan pihak produsen tersebut, dinyatakan bahwa produsen membenarkan bahwasanya produk susu kambing yang bermerek Laziz tersebut adalah benar bahwa produk tersebut dijual dari toko Ash – shahannah (toko produsen).

BPSK menuturkan bahwa produk susu tersebut menyalahi standar kelayakan penyimpanan atau penggudangan, sehingga produk tersebut bisa terkontaminasi oleh serangga yang berbentuk ulat kecil yang seharusnya tidak dipajang atau dijual karena sudah tidak layak konsumsi, namun pihak produsen tetap menjual dan memajang susu tersebut. Pihak produsen dinilai sudah melakukan kesalahan berupa kurang teliti dan lalai dalam melakukan perawatan atas produk susu tersebut, sehingga menimbulkan

kerugian bagi pihak konsumen. Pihak produsen pun dinilai telah melanggar pasal 7 undang – undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait masalah kewajiban pelaku usaha.

Mediasi ini dilaksanakan dan diketua oleh Bapak H. Bustamar, S,Ag, MH sebagai ketua majelis dengan anggota majelis yaitu Ir. Asnal Zakri, MM dan Rika Rianti, SH dan dibantu oleh Silvianti SE, sebagai panitera dengan dihadiri oleh pihak pemohon dan termohon dan dinyatakan terbuka untuk umum.

Sidang mediasi ini juga melakukan pembuktian tentang produk susu tersebut, dalam pembuktian tersebut mediator, pemohon dan termohon bersama – sama menyaksikan pembuktian tersebut dengan cara menuangkan susu kambing yang bermerek laziz yang dibeli oleh termohon (konsumen) diatas kertas putih. Dilakukanlah pengecekan ternyata pihak mediator, pihak pemohon, dan pihak termohon melihat sendiri bahwa susu tersebut yang dibeli oleh pihak pemohon (konsumen) kepada pihak termohon ternyata memang ditemukan empat sampai lima ekor serangga yang berbentuk ulat kecil yang menyebabkan susu tersebut tidak higienis dan menimbulkan kerugian bagi pihak pemohon yang mengkonsumsi susu tersebut. Dalam sidang mediasi ini juga produsen mengakui bahwa apa yang terjadi tentang sengketa tersebut memang kesalahan dari pihak produsen, sehingga pihak produsen siap bertanggung jawab atas apa yang terjadi kepada konsumen.

Kesimpulan dari sidang mediasi tersebut bahwa pihak produsen memang melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian dari pada pihak konsumen. Kesalahan yang dilakukan pihak konsumen adalah tidak memperhatikan tempat penyimpanan barang atau gudang penyimpanan produk susu tersebut. Selain itu pihak produsen juga tidak teliti dalam pengecekan produk tersebut sehingga produk tersebut menjadi tidak layak konsumsi atau produk itu menjadi tidak higienis. Kesalahan lain dari produsen ini adalah informasi yang tidak jujur kepada konsumen terhadap produk yang dijual yaitu susu kambing bermerek Laziz serta produsen tidak menanggapi dengan serius laporan atau pengaduan dari konsumen dengan apa yang terjadi dari produk susu tersebut.

Kesepakatan yang terjadi dalam sidang mediasi ini adalah produsen mengakui kesalahannya dan sebagai tanggung jawab dari dunia usaha kepada konsumen adalah produsen bersedia mengganti rugi atau menuruti apa yang menjadi keinginan dari pihak konsumen. Dan dari hasil mediasi tersebut juga melahirkan kesepakatan

bersama antara produsen dan konsumen yang ditandai dengan adanya akta perdamaian yang di tanda tangani oleh para majelis sidang mediasi. Dari hasil sidang mediasi tersebut lahir lah kesepakatan antara kedua belah pihak yang berperkara bahwasanya pihak tergugat siap memenuhi apa yang diinginkan oleh pihak penggugat. Pertanggung jawaban dari pihak tergugat terhadap pihak penggugat adalah pihak tergugat akan memenuhi apa yang dituntut oleh pihak penggugat. Dan pihak tergugat berjanji akan menata ulang tempat penyimpanan produk – produk tersebut agar tidak terjadi hal yang serupa.

Mediasi tersebut menghasilkan kesepakatan dalam bentuk akta perdamaian, yang berisikan 9 pasal perdamaian yang diputuskan pada hari Selasa tanggal 11 Februari 2020 oleh H. Bustamar, S, Ag MH sebagai ketua majelis. Kemudian ketua BPSK Kota Bukittinggi menjatuhkan putusan dengan No : 03/P2020/BPSK-BKT yang berisikan DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA. Menimbang bahwa berdasarkan pasal 130 HIR dan undang – undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, antara pemohon dan termohon telah mencapai kesepakatan perdamaian.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara PT. Ash – shahabbah Dengan Konsumen Tentang Pembelian Susu Herbal

Kendala yang terjadi dalam sengketa ini adalah pihak produsen (termohon) tidak kooperatif dalam pemanggilan dari BPSK untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi, sebelumnya sengketa ini diadukan ke BPSK pun pihak produsen dinilai tidak peduli dengan pengaduan dari pihak konsumen tentang pembelian susu herbal bermerek Laziz yang sudah tidak layak konsumsi. Dari pihak BPSK pun melakukan pemanggilan untuk menanyakan atau mengkonfirmasi tentang terjadinya sengketa ini kepada produsen sebanyak dua kali pemanggilan. Dalam pemanggilan pertama sejak aduan tersebut diterima oleh BPSK pihak produsen tidak menggubris atau pihak produsen tidak mengindahkan pemanggilan tersebut, sehingga pihak BPSK melakukan pemanggilan kedua dengan surat pemanggilan baru. Setelah pemanggilan kedua ini barulah pihak produsen bersedia menghadiri konfirmasi dengan pihak BPSK beserta pihak konsumen. Pemanggilan kedua ini dilakukan dengan cara pihak BPSK mendatangi langsung toko pihak produsen sehingga pihak produsen bersedia untuk hadir dalam konfirmasi tersebut.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, adapun kesimpulannya yang dapat penulis kemukakan adalah :

1. Penyelesaian sengketa konsumen antara PT. Ash – Shahabbah dengan konsumen tentang pembelian susu herbal oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Bukittinggi.

Sengketa konsumen ini terjadi karena konsumen merasa dirugikan oleh pihak produsen karena pihak produsen telah menjual produk susu yang tidak higienis. Sehingga pihak konsumen menderita sakit, mual dan muntah setelah mengonsumsi produk yang dibeli dari pihak produsen. Setelah pemakaian yang ketiga kalinya konsumen mendatangi toko dari pihak produsen untuk melakukan konfirmasi serta meminta pertanggung jawaban dari pembelian produk yang tidak higienis tersebut. Pihak produsen menerima aduan tersebut dengan baik dan meminta produk yang dibeli tersebut untuk dilaporkan kepada ketua dari pihak produsen dan konsumen pun menyetujui hal tersebut dengan syarat pihak produsen mengkonfirmasi kembali kepada konsumen paling lambat satu hari setelah konsumen bertemu dengan pihak produsen, namun pada besoknya tidak ada konfirmasi lanjutan dari pihak produsen dan sampai pula aduan tersebut di adukan ke pihak BPSK Bukittinggi pun tidak ada konfirmasi lanjutan atau tidak adanya itikad baik dari pihak produsen untuk melakukan konfirmasi ulang kepada pihak konsumen.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian sengketa antara PT. Ash – Shahabbah dengan Konsumen Tentang Pembelian Susu Herbal Oleh BPSK Kota Bukittinggi adalah Pihak produsen tidak kooperatif terhadap pemanggilan dari BPSK, produsen kurang bertanggung jawab sebagai pelaku usaha dan tidak mematuhi pasal 7 UUPK no 8 tahun 1999, terjadinya selisih paham tentang pembyaran ganti rugi dan Produsen menolak untuk melakukan uji laboratorium ulang..

E. DAFTAR PUSTAKA

Abdul Hakim Barakatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung

Ahmadi Miru, 2015, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta



- Ahmadi Miru Dan Sutarman Yudo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Amirudin Dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- AZ Nasution, 1995, *Konsumen Dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bambang Sugono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Calina Tri Siwi Kristianti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mukhti Fajar MD Dan Yulianto Ahmad, 2007, *Duolisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Suyud mangono, 2004. *ADR Dan Arbitrase proses perlebagaan dan aspek hukum*.Ghalia Indonesia. Bogor.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grafindo, Jakarta.
- Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Persada Media Grup, Jakarta.
- Peter Mahmud Maruku, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Persada Media Grup, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Jakarta.