



Volume 36 No. 1, Juni

P-ISSN: 1412-2723

*This work is licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 International License*

## PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KEPAILITAN

**Rusnaldi Salim**

Faculty of Law, Sultan Agung Islamic University, Indonesia. E-mail: [salimmm@gmail.com](mailto:salimmm@gmail.com)

### ARTICLE INFO

**Keywords:**

*Bankrupt business actors and Law Enforcement, Business Law, Consumer Protection, Dispute Settlement.*

**DOI :**

10.26532/jh.v36i1.11195

### ABSTRACT

*This study aims to provide an explanation of the consumer protection process in the event that business actors experience bankruptcy and the process of dispute resolution between producers and consumers against producers who fall bankrupt in realizing consumer protection in accordance with positive legal provisions in Indonesia. This study uses a Juridical Empirical Method. The results obtained from this study are the process of resolving consumer disputes in the event that a business actor goes bankrupt based on positive law in Indonesia can be pursued using the litigation and non-litigation channels. Settlement through non-litigation channels is carried out by means of Mediation, Conciliation and Arbitration. The responsibility of the company / business actor towards consumers if the company has been declared a fraud, namely by paying compensation in accordance with a written agreement that has been agreed by both parties. This step was taken to achieve consumer protection.*

*Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang proses perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha mengalami kebangkrutan dan proses penyelesaian sengketa antara produsen dan konsumen terhadap produsen yang dinyatakan pailit dalam mewujudkan perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan hukum positif di Indonesia. Penelitian ini menggunakan Metode Yuridis Empiris. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah proses penyelesaian sengketa konsumen dalam hal pelaku usaha pailit berdasarkan hukum positif di Indonesia dapat ditempuh melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan melalui Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Tanggung jawab perusahaan / pelaku usaha terhadap konsumen apabila perusahaan telah dinyatakan melakukan fraud yaitu dengan membayar ganti rugi sesuai kesepakatan tertulis yang telah disepakati kedua belah pihak. Langkah ini diambil untuk mencapai perlindungan konsumen.*

*Copyright © 2020 JURNAL HUKUM UNISSULA. All rights reserved.*

### A. PENDAHULUAN

Berkembangnya bisnis di Indonesia, menjadi suatu masalah bagi konsumen ketika perusahaan tersebut tidak lagi berjalan sesuai ketentuan. Saat ini, banyak perusahaan yang pailit. Ketika kepailitan menghinggapai sebuah perusahaan, maka perusahaan tersebut diambil alih oleh kurator sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Kepailitan, dan

pemilikinya tidak berhak lagi atas hartanya untuk sementara.<sup>1</sup> Keadaan ini membuat bingung para konsumen, karena banyak juga terdapat konsumen yang tidak mengerti mengenai masalah kepailitan, karena memang pada perjanjian awal, perusahaan yang diwakili oleh agennya, hampir tidak pernah menjelaskan masalah kepailitan. Pembayaran kepada konsumen pailit dilakukan oleh kurator yang mengurus harta pailit, setelah melalui rapat verifikasi. Proses pembayaran dirasa kurang efektif oleh konsumen pailit, karena banyak konsumen yang tidak mengerti birokrasi penagihan hak mereka, atau malah tidak mengetahui bahwa perusahaan tersebut telah dipailitkan. Untuk melindungi, memberdayakan, harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Serta perlu adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>2</sup>

Berdasarkan pertimbangan diatas di perlukan perangkat perundang undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Undang-undang yang dimaksudkan adalah Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlingungan konsumen (Lembaran Negara No. 42 tahun 1999).<sup>3</sup>

Undang - Undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dinyatakan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan undang-undang dasar 1945.<sup>4</sup> Oleh karena itu, maka pembagunan perekonomian nasional harus dapat medukung tumbuhnya dunia usaha sahingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang di peroleh dari perdagangan tanpa merugikan konsumen.<sup>5</sup>

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan

- 
- 1 Sri Rosa, Sunarmi, Tri Murti, Penyelesaian Permasalahan Hak Buruh Dalam Kepailitan Pt. J And J Garment Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan Dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang, *Transparency*, Volume 2 No. 1 2019, hlm. 2
  - 2 I Komang Bagus Try Permana, A.A. Istri Ari Atu Dewi, Tugas-Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Kertha Semaya*, Volume 5 No. 1 Februari 2017, hlm. 2
  - 3 Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Raja Grafindo persada, Jakarta, 2012, hlm. 191
  - 4 Siti Mahmudah, Sartika Nanda Lestari, Glory Rumondang Simanjuntak, Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999), *Diponegoro Law Review*, Volume 5 No. 2 Tahun 2016, hlm. 9
  - 5 Pradnyatiwi Mustika, Komang Ayu, Wiratni Darmadi, Anak Agung Sagung, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi, *Kertha Negara*, Volume 06 No. 01, Januari 2018, hlm. 4

konsumen. Hukum perlindungan konsumen tidak dapat berdiri sendiri sebagai suatu sistem tetapi harus terintegrasi juga kedalam suatu sistem perekonomian, yang di dalamnya terlibat juga pelaku usaha.<sup>6</sup> Sistem perekonomian yang semakin kompleks berdampak pada perubahan konstruksi hukum dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Perubahan konstruksi hukum diawali dengan perubahan paradigma hubungan antara konsumen dan produsen. Hubungan yang semula dibangun diatas prinsip *caveat emptor* (yang menekankan konsumen haruslah berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan produsen), berubah menjadi prinsip *caveat venditor* (yang menekankan kesadaran produsen untuk melindungi konsumen).<sup>7</sup>

Perlindungan konsumen telah meletakkan konsumen dalam posisi terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Pada umumnya pelaku usaha berlindung di balik perjanjian baku yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak. Tidak adanya alternatif yang diambil oleh konsumen telah menjadi satu rahasia umum dalam dunia industri usaha di Indonesia.<sup>8</sup>

Undang - Undang Perlindungan Konsumen pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, langsung maupun tidak langsung.<sup>9</sup>

Untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang lama dan formal, Undang - Undang Perlindungan Konsumen memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.<sup>10</sup> Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses penyelesaian sengketa konsumen dalam hal pelaku usaha yang mengalami pailit serta mendeskripsikan proses pertanggungjawaban antara produsen dan konsumen terhadap produsen yang jatuh pailit dalam mewujudkan perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan pada tata perundang-undangan di Indonesia.

---

6 Ibid. hlm. 5

7 Deviana Yuanitasari, Implikasi Prinsip *Caveat Venditor* Terhadap Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, *Arena Hukum*, Volume 10 No. 03 Tahun 2017, hlm. 436-438

8 Gunawan Wijaya Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama. Bandung, 2000, Hlm. 3

9 Rini Yarti, A.M. Tri Anggraini, Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Produk Masker Shiseido Yang Menggunakan Bahasa Asing (Studi Terhadap Kemasan Shiseido Dalam Bahasa Jepang Di Wilayah Tangerang), *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 1 No. 2 Tahun 2018, hlm. 4

10 Achmad Irwan Hamzani, Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang Ri Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Tinjauan Hukum Islam, *Sosekhum*, Volume 7 No. 10 Tahun 2011, hlm. 10-11

## **B. METODE PENELITIAN.**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, pendekatan penelitian ini dipilih untuk melihat sejauh mana efektifitas hukum dalam masyarakat dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Briand Z Tamanaha, antara hukum dan masyarakat memiliki kerangka yang disebut "kerangka masyarakat hukum" yang memiliki ciri-ciri hubungan tertentu. Hubungan tersebut ditunjukkan oleh dua komponen dasar. Komponen pertama terdiri atas dua tema pokok, yaitu gagasan bahwa hukum adalah cermin masyarakat dan gagasan sebagai fungsi hukum untuk memelihara "ketertiban sosial". Komponen kedua terdiri dari tiga unsur, yaitu: adat / persetujuan; moralitas / alasan; dan hukum positif adat istiadat dan moralitas / alasan dapat dipahami dalam pemikiran Donald Blak sebagai budaya. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data hasil penelitian dianalisis secara deskriptif analitik.<sup>11</sup>

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Hal Pelaku Usaha Yang Mengalami Pailit Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan pengertian 'perlindungan konsumen' itu sendiri sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>12</sup> Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.<sup>13</sup>

Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindari berbagai ekses negatif pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya.<sup>14</sup> Disamping itu, juga kemudahan dalam proses menjalankan sengketa konsumen yang timbul karena kerugian yang timbul karena kerugian harta bendanya,

---

11 Anis Mashdurrohatun, Gunarto, Latifah Hanim, The Urgency of Legal Protection to the Trademarks in the Global Era, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume 5 No. 3, September-Desember 2018, hlm. 262

12 Op.Cit, Achmad Irwan Hamzani, hlm. 18

13 Op.Cit, I Komang Bagus Try Permana, A.A. Istri Ari Atu Dewi, hlm. 3-4

14 Dewa Ayu Agung Chintya Devi Antari, I Wayan Parsa, Pemberdayaan Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Terjadi Sengketa Dengan Bumh Atau Perusahaan Daerah, *Kertha Semaya*, Volume 7 No. 4 Tahun 2019, hlm. 9-10

keselamatan serta kesehatan tubuhnya, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen. Perlu diingat bahwa sebelum ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, "konsumen umumnya lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar", karena itu sangatlah dibutuhkan adanya Undang-Undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan<sup>15</sup>

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 membagi Penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian yaitu:<sup>16</sup>

- a. Penyelesaian diluar pengadilan
  - 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri.
  - 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses melalui pengadilan.

Perlunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk mengatur hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Karena posisi konsumen lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, maka konsumen perlu dilindungi hak-haknya.

Guna mewujudkan perlindungan konsumen, bahwa pemerintah dalam hukum perlindungan konsumen mempunyai peranan dalam aspek hukum publik. Peran pemerintah dapat diwujudkan mulai dari:<sup>17</sup>

- a. *Political will* kemauan politik untuk melindungi kepentingan konsumen.
- b. Birokrasi dengan sadar dan senang hati menciptakan kondisi dengan berbisnis jujur dalam mewujudkan persaingan sehat.
- c. Dalam hukum positif, yang mengandung unsur melindungi kepentingan konsumen, seperti:
  - a. Undang-Undang Kesehatan.
  - b. Undang-Undang Barang.
  - c. Undang-Undang Hygiene untuk Usaha.
  - d. Undang-Undang Pengawasan atas Edar Barang.
  - e. Peraturan tentang Wajib Daftar Obat.
  - f. Peraturan tentang Perizinan.

Peraturan-peraturan ini diharapkan dapat diikuti dengan pengawasan, pembinaan dan pemberian sanksi yang pasti dan tegas apabila terjadi pelanggaran mengenai syarat dan operasional dari perusahaan produsen.

Sumbangan terbesar bagi perlindungan konsumen dari aspek hukum publik adalah kemampuan untuk memberi izin sesuai kewenangan untuk mengawasi, membina dan mencabut izin sesuai

---

15 Ibid, hlm. 10

16 Achmad Irwan Hamzani, Op.Cit, hlm. 11

17 Sri Redjeki Hartono, *op.cit*, hlm. 84

dengan ketentuan apabila terbukti Melanggar ketentuan Undang-Undang dan Merugikan Kepentingan Umum atau Konsumen.<sup>18</sup>

Mengenai kewenangan membina pemerintah terdapat dalam Pasal 29 UUPK. Dalam Pasal tersebut dijelaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. tanggung jawab ini dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Pembinaan tersebut dilakukan untuk:

- a. Menciptakan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Mengembangkan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya serta kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Selain melakukan pembinaan, pemerintah juga bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangan. Tugas ini juga diamanatkan kepada masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Pasal 30 UUPK. Pengawasan oleh pemerintah dilakukan oleh menteri dan/atau menteri teknis yang terkait. Pengawasan masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar yang hasilnya dapat disebarkan kepada masyarakat luas dan disampaikan menteri dan menteri teknis.

Sebagai wujud dari pelaksanaan ketentuan tersebut, pemerintah kemudian mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Selain itu, pemerintah juga mendirikan beberapa organisasi untuk membantu menyelesaikan beberapa permasalahan konsumen seperti: Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Untuk pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, pemerintah dibantu oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

LPKSM dan BPKN mempunyai peranan penting dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Keduanya secara simultan melakukan upaya perlindungan konsumen dari arus yang berbeda, LPKSM sebagai arus bawah yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara *representatif* dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen. Sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diperankan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Sebaliknya, BPKN sebagai arus atas memiliki

---

18 *Ibid*, hlm.84-85

kekuasaan yang secara khusus diberikan undang-undang untuk mengurus perlindungan konsumen.<sup>19</sup>

## **2. Penyelesaian sengketa antara produsen dan konsumen terhadap produsen jatuh pailit dalam mewujudkan perlindungan konsumen**

Dalam kasus pailitnya pelaku usaha Bagaimanapun, keputusan pailit atau tidak oleh pengadilan niaga, sebenarnya perusahaan harus tetap memenuhi kewajiban kepada konsumen, dan bukannya mengabaikan, atau menjadikan prioritas terakhir, Perlakuan kepada konsumen semestinya menjadi prioritas utama, mengingat hak konsumen sudah diatur lewat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti tercantum dalam pasal 16 yang menyebutkan bahwa perusahaan (perseroan) tak boleh ingkar janji kepada konsumen. Hal tersebut mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha dengan cara membayarkan ganti rugi sesuai dengan perjanjian tertulis yang telah disepakati kedua belah pihak. Konsekuensi hukum apabila Perusahaan/pelaku tersebut tidak mampu membayar klaim dari konsumen adalah mendapat sanksi administratif dan atau sanksi pidana. Langkah tersebut diambil guna mewujudkan perlindungan konsumen.

Sebagaimana dalam kasus pailitnya badan usaha maskapai penerbangan. Dalam kasus pailitnya badan usaha maskapai penerbangan bahwa tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian konsumen atas tiket yang sudah dibeli tersebut telah tertuang dalam Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dimana maskapai penerbangan / pengangkut akan bertanggung jawab mengganti seluruh uang tiket yang telah dibayarkan oleh konsumen/calon penumpang.

Apabila tanggungjawab tersebut tidak dipenuhi oleh maskapai penerbangan maka konsumen dapat melakukan upaya hukum untuk memperoleh pertanggung jawaban tersebut melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen, terdiri dari gugatan kecil (*small claim*), legal standing untuk LPSK, dan gugatan kelompok (*class action*).

### **a. Gugatan Kecil (*Small Claim*)**

Gugatan kecil (*small claim*) adalah jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen, sekalipun dilihat secara ekonomis, nilai gugatannya sangat kecil. Termuat dalam pasal 46 ayat (1) huruf (a) UUPK yang menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan. Dalam sengketa konsumen yang nilainya sangat kecil, sangat baik kalau diselesaikan melalui *small claim court*, yang mana secara sederhana *small claim court* dapat diartikan sebagai peradilan kilat , dengan hakim tunggal ,

---

19 Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 217.

prosedurnya sederhana, tidak ada keharusan menggunakan pengacara dan biaya sangat ringan.<sup>20</sup>

Small Claim Court telah lama berkembang baik dinegara-negara yang bersistem hukum Common Law maupun negara-negara dengan sistem hukum Civil law. Bahkan tumbuh dan berkembang pesat tidak hanya di negara maju seperti America, Inggris, Kanada, Jerman, Belanda tetapi juga dinegara-negara berkembang baik dibenua Amerika Latin, Afrika dan Asia. Hal ini dikarenakan forum penyelesaian sengketa bisnis melalui pengadilan yang efisien, cepat dan biaya perkara murah bagi perkara yang jumlah nilai perkaranya kecil diperlukan dalam dunia bisnis. Pengadilan ini walaupun banyak membantu konsumen, namun bukan hanya diperuntukkan bagi konsumen semata, tapi bahkan pengusaha pun dapat menggunakan pengadilan ini.<sup>21</sup>

- b. *Legal Standing* untuk LPKSM ( Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat )

UUPK juga menerima proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki oleh lembaga demikian dikenal dengan hak gugat LSM. Berdasarkan pasal 1 angka 9 UUPK lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

- c. Gugatan Kelompok ( *Class Action* )

*Class Action* adalah gugatan yang berisi tuntutan melalui proses pengadilan yang diajukan oleh satu atau beberapa orang yang bertindak sebagai wakil kelompok.<sup>22</sup> Pendapat Gregory yang dikutip oleh Erman Rajagukguk menyatakan bahwa, *class action* (gugatan kelompok ) adalah merupakan suatu upaya hukum yang ditempuh oleh beberapa orang yang merasa dirugikan oleh suatu produk, menuntut ganti kerugian.<sup>23</sup> Berdasarkan ketentuan Pasal 46 UUPK, maka dasar hukum gugatan kelompok (*class action*) semakin kuat, karena gugatan kelompok yang diajukan selama ini belum memiliki ketentuan tertulis, walaupun dalam kenyataan, gugatan kelompok tersebut diterima untuk diperiksa oleh pengadilan.

#### **D. PENUTUP**

Proses penyelesaian sengketa konsumen dalam hal pelaku usaha jatuh pailit dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi dan jalur non litigasi. Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Tanggungjawab Perusahaan/pelaku usaha

---

20 Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 92

21 Billy Low Naifah, *Small Claims*, Longman Singapore Publishers, Singapore, 1994, hlm.12

22 Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 139

23 Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.71



terhadap konsumen apabila perusahaannya telah dinyatakan palit yaitu dengan cara membayarkan ganti rugi sesuai dengan perjanjian tertulis yang telah disepakati kedua belah pihak. Konsekuensi hukum apabila Perusahaan/pelaku tersebut tidak mampu membayar klaim dari konsumen adalah mendapat sanksi administratif dan atau sanksi pidana. Langkah tersebut diambil guna mewujudkan perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Billy Low Naifah, 1994, *Small Claims*, Longman Singapore Publishers, Singapore.
- Erman Rajagukguk, 2000, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Gunawan Wijaya Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama. Bandung.
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Yahya Harahap, 2009, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Zaeni Asyhadie, 2012, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Raja Grafindo persada, Jakarta.

### B. Jurnal

- Achmad Irwan Hamzani, Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang Ri Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Tinjauan Hukum Islam, *Sosekhum*, Volume 7 No. 10 Tahun 2011.
- Anis Mashdurrohatun, Gunarto, Latifah Hanim, The Urgency of Legal Protection to the Trademarks in the Global Era, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume 5 No. 3, September-Desember 2018.
- Deviana Yuanitasari, Implikasi Prinsip Caveat Venditor Terhadap Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, *Arena Hukum*, Volume 10 No. 03 Tahun 2017.
- Dewa Ayu Agung Chintya Devi Antari, I Wayan Parsa, Pemberdayaan Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ketika Terjadi Sengketa Dengan Bumh Atau Perusahaan Daerah, *Kertha Semaya*, Volume 7 No. 4 Tahun 2019.
- I Komang Bagus Try Permana, A.A. Istri Ari Atu Dewi, Tugas-Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Kertha Semaya*, Volume 5 No. 1 Februari 2017.
- Pradnyatiwi Mustika, Komang Ayu, Wiratni Darmadi, Anak Agung Sagung, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik

Rekondisi, *Kertha Negara*, Volume 06 No. 01, Januari 2018.

Rini Yarti, A.M. Tri Anggraini, Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Produk Masker Shiseido Yang Menggunakan Bahasa Asing (Studi Terhadap Kemasan Shiseido Dalam Bahasa Jepang Di Wilayah Tangerang), *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 1 No. 2 Tahun 2018.

Siti Mahmudah, Sartika Nanda Lestari, Glory Rumondang Simanjuntak, Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pengangkutan Udara Melalui Penetapan Tarif (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999), *Diponegoro Law Review*, Volume 5 No. 2 Tahun 2016

Sri Rosa, Sunarmi, Tri Murti, Penyelesaian Permasalahan Hak Buruh Dalam Kepailitan Pt. J And J Garment Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan Dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang, *Transparency*, Volume 2 No. 1 2019.

### **C. Perundang-undangan**

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Kepailitan Nomor 37 Tahun 2004.

### **D. Internet**

<http://bisniskeuangan.kompas.com>.

<http://www.pemantauperadilan.com>.

<http://ahkamjayadi.blogspot.com/2012/11/a-spek-ha-m-perlindungankonsumen.html>