

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK Lampung Tengah)

(Tesis)

Oleh

**WIHELLMINA QUEIN
NPM 2222011072**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK Lampung Tengah)

**Oleh
WIHELLMINA QUEIN**

Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, terdapat permasalahan terkait lamanya waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan sengketa melalui Pengadilan Negeri, yang dapat membuat konsumen merasa dirugikan karena itu dibutuhkan alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang dapat memberikan penyelesaian sengketa dengan cepat dan biaya murah. Penelitian ini tertarik untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah serta mengukur efektivitas penyelesaian sengketa tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris. Sumber dan Jenis Data yang digunakan meliputi data primer melalui observasi dan wawancara dan data sekunder data yang diambil dari berbagai bahan hukum, seperti undang-undang, peraturan perundang-undangan, dan literatur terkait.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan pertama mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK melibatkan beberapa tahapan antara lain pengajuan permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan oleh konsumen atau pihak terkait yang memenuhi syarat, adanya kerugian materiil dan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai kesepakatan para pihak. Putusan BPSK berdasarkan metode penyelesaian sengketa tersebut memiliki kekuatan hukum yang tetap. Putusan ini memberikan keadilan dan kepastian bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa jika dilakukan dengan itikad baik oleh kedua belah pihak. Pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu

tertentu setelah putusan diberitahukan. Kedua efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat diukur melalui beberapa faktor, seperti mekanisme penyelesaian sengketa, kredibilitas anggota BPSK, sarana dan fasilitas yang tersedia, kompleksitas sengketa, serta keberhasilan dalam menegakkan putusan. Saran yang diberikan diperlukan perlindungan hukum yang lebih kuat untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK, dengan penerapan sanksi yang lebih tegas dan penegakan hukum yang lebih efektif terhadap pelanggaran. Selain itu upaya yang lebih besar dalam meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa diperlukan melalui kampanye penyuluhan dan edukasi yang lebih intensif.

Kata kunci: Penyelesaian Sengketa, Efektivitas, BPSK

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK Lampung Tengah)

Oleh

WIHELLMINA QUEIN

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER HUKUM

Pada

Program Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul : **ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN**
(Studi Pada Studi Pada Badan Penyelesaian
Sengketa Konsumen / BPSK Lampung
Tengah)

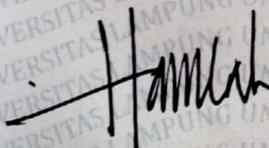
Nama Mahasiswa : **Wihellmina Quein**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2222011072**

Program Kekhususan : **Hukum Bisnis**

Fakultas : **Hukum**




Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.
NIP.1969052019980210001


Rohaini, S.H., M.H., Ph.D.
NIP. 19810215 200812 2 001

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum, Universitas Lampung



Ria Wierma Putri, S.H., M.Hum., Ph.D.
NIP. 198009292008012023

MENGESAHKAKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.

Sekretaris : Rohaini, S.H., M.H., Ph.D.

Penguji Utama : Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.

Anggota : Ria Wierma Putri, S.H., M.Hum., Ph.D

Anggota : Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.

Dekan Fakultas Hukum

Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.

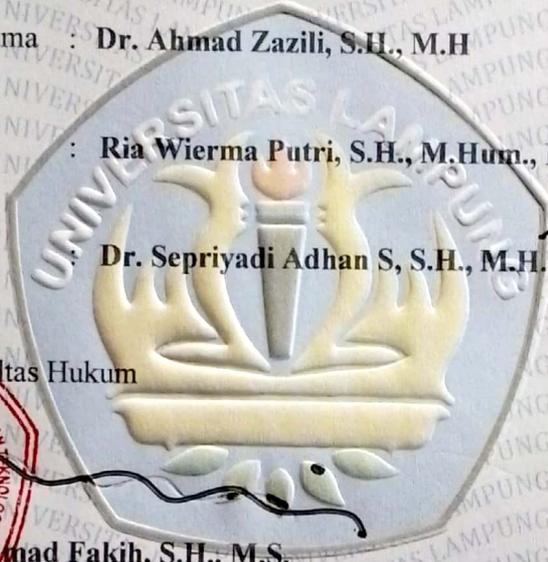
NIP. 19641218 198803 1 002

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.

NIP. 19640326 198902 1 001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 29 Mei 2024



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang berjudul: **“ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK Lampung Tengah)”** adalah benar hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini saya serahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, maka saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandar Lampung, 29.5.2024
Penulis,



WHELLMINA QUEIN

RIWAYAT HIDUP



Wihellmina Quein, dilahirkan di Jakarta, pada tanggal 04 Januari 1985, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Pardamean Lumban Tobing dan Ibu Rostiana br Marpaung.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 5 Bandar Lampung pada tahun 1990 dan pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 1999. Pada Tahun 2002 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Umum Negeri 12 Bandar Lampung dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) yang diselesaikan pada tahun 2006. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Pascasarjana di Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2022.

Pada tahun 2013 penulis dilantik dan disumpah sebagai Advokat pada Pengadilan Tinggi Tanjung Karang dan berkarier sebagai Advokat hingga sekarang.

PERSEMBAHAN

Terpujilah Tuhan akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini

Ku persembahkan Tesis ini untuk:

Bapak Pardamean Lumban Tobing dan Ibu Rostiana Marpaung yang telah mendukung penulis dan menjadi orang tua dan sahabat dalam perjalanan hidup penulis. I love you Mom and Dad.

Kakak Mery, Abang Robin dan keponakanku tersayang Felicia yang meski jauh tetap dekat dihati

Kak Margaret yang telah menjadi kakak dan teman seperjuangan kuliah di Pasca Sarjana Universitas Lampung

Jordan and Michael, thanks for the support

Almamater Tercinta, Universitas Lampung.

MOTTO

Amsal 15: 33

Takut akan TUHAN adalah didikan yang mendatangkan hikmat, dan kerendahan
hati mendahului kehormatan

Mazmur 34:10

Takutlah akan TUHAN, hai orang-orang-Nya yang kudus, sebab tidak
berkekurangan orang yang takut akan Dia

Jangan lihat ke belakang dengan kemarahan atau ke depan dengan ketakutan
tetapi lihatlah ke sekelilingmu dengan kewaspadaan

James Thuber

“You are never too old to learn”

SANWACANA

Puji syukur penulis kepada Tuhan Yesus atas segala berkat dan kekuatan yang telah diberikan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK Lampung Tengah)”**. Tesis ini diajukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak yang berharga. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M. selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung;
3. Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Ria Wierma Putri, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung

5. Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktu yang telah diberikan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. Rohaini, S.H., M.H., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu yang telah diberikan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
7. Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. selaku Dosen Pembahas I terima kasih atas waktu yang telah diberikan, masukan, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan tesis ini;
8. Ria Wierma Putri, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Dosen Pembahas II terima kasih atas waktu, masukan, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan tesis ini;
9. Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. selaku Anggota Penguji terima kasih atas waktu yang telah diberikan dalam ujian Komprehensif.
10. Prof. Dr. Eddy Rifai, S.H., M.H. (Alm) selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, bantuan, semangat, dan waktu selama masa perkuliahan;
11. Seluruh dosen dan karyawan yang bertugas di Program Studi Magister Ilmu Hukum yang dengan penuh dedikasi memberikan ilmu dan pengalaman yang berarti bagi penulis;
12. Bapak Denny AS Putra, S.T., M.M. Ketua BPSK Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah selaku narasumber penelitian. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi guna menyelesaikan skripsi ini.

13. Bapak Kurniawan Saputra, S.E. Kepala Sekretariat BPSK Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah selaku narasumber penelitian. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi guna menyelesaikan skripsi ini.
14. Bapak Pardamean dan Ibu Rostiana, Mery, Margaret, Felicia Ruth, Robin, Michael and Jordan. Terima kasih atas dukungan dan doanya. Meet you at the top.
15. Teman seperjuangan Khansa Luthfita dan Pajar Ari Sinta, terima kasih you are the best.
16. Seluruh rekan Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung angkatan 2022, terkhusus minat Hukum Perdata, It's nice to study with you guys, thank you for the fun study.
17. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, untuk perhatian dan bantuan yang telah diberikan saya ucapkan terima kasih.
18. Almamaterku Tercinta Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandar Lampung,2024
Penulis,

WHELLMINA QUEIN

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-----------|
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Permasalahan dan Ruang Lingkup..... | 9 |
| 1. Permasalahan..... | 9 |
| 2. Ruang Lingkup..... | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| E. Kerangka Teoritis..... | 10 |
| 1. Teori Keadilan..... | 10 |
| 2. Teori Penyelesaian Sengketa..... | 12 |
| 3. Teori Efektivitas Hukum..... | 15 |
| F. Kerangka Pemikiran..... | 18 |
| G. Metode Penelitian..... | 19 |
| 1. Pendekatan Masalah..... | 20 |
| 2. Sumber dan Jenis Data..... | 20 |
| 3. Analisis Data..... | 23 |
| 4. Sistematika Penulisan..... | 23 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 25 |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen..... | 25 |
| 1. Pengertian Konsumen..... | 25 |
| 2. Pengertian Pelaku Usaha..... | 29 |
| 3. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha..... | 31 |
| 4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha..... | 35 |
| 5. Prinsip, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen..... | 37 |
| B. Prinsip-Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 43 |
| 1. Pengertian Sengketa Konsumen..... | 43 |
| 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia..... | 46 |
| 3. Pengangkatan, Penggantian, Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 52 |
| 4. Tugas Dan Peran Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 54 |
| 5. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK..... | 55 |

| | |
|---|----------------|
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 59 |
| A. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Melalui BPSK..... | 59 |
| 1. Tahapan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK | 59 |
| 2. Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK | 74 |
| 3. Sengketa Konsumen Yang Ditangani Dan Diputus Oleh BPSK Lampung..... | 76 |
| B. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK | 107 |
| BAB IV PENUTUP | 128 |
| A. Kesimpulan..... | 128 |
| B. Saran..... | 130 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 131 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Sengketa Konsumen Yang Ditangani Oleh BPSK di Provinsi Lampung | 77 |
| Tabel 2. Indikator Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen..... | 108 |
| Tabel 3. Perbandingan Jumlah BPSK di Tiap Provinsi dan yang Masih Dianggarkan Beroperasi..... | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Kerangka Pemikiran | 18 |
| Gambar 2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK | 64 |
| Gambar 3. Perkembangan Kasus Yang Masuk dan Ditangani oleh BPSK | 110 |
| Gambar 4. Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Nasional | 124 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen adalah bagian integral dari bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Hal ini sejalan dengan prinsip ekonomi yang menjadi bagian dari isi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 yang memuat ketentuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk Indonesia.

Dengan pertumbuhan dan pembangunan ekonomi secara keseluruhan, khususnya di sektor manufaktur dan perdagangan domestik, ada banyak produk atau jasa yang dapat dikonsumsi.¹ Selain itu, globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung oleh kemajuan dalam teknologi komunikasi dan informasi, telah membuka lebih banyak ruang untuk perdagangan barang dan jasa yang melintasi batas wilayah suatu negara. Akibatnya, jenis barang dan jasa yang tersedia, baik lokal maupun internasional telah meningkat.

Kondisi globalisasi dan perdagangan bebas seperti ini di satu sisi menguntungkan konsumen, akan tetapi dengan tidak adanya perlindungan hukum dapat menciptakan ketidak seimbangan antara posisi pelaku usaha dan konsumen, dimana

¹ Beby Suryani Fithri, Riswan Munthe, and Anggreni Atmei Lubis, "Asas Ultimum Remedium/*The Last Resort Principle* Terhadap Pelaku Usaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Doktrina: Journal of Law* 4, no. 1 (2021): 69–84., hlm. 69

posisi konsumen berada pada posisi yang rentan.² Pelaku bisnis sering melihat konsumen sebagai objek yang rentan yang dapat dimanipulasi dan dipengaruhi untuk membeli barang dan jasa yang mereka tawarkan, yang mengarah pada pelanggaran hak konsumen.³ Konsumen yang tidak memiliki kemampuan dalam memahami dan melindungi hak-haknya tersebut dapat mengalami kerugian. Hal ini melanda semua konsumen di seluruh dunia, bukan hanya di wilayah regional.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen sebagaimana isi Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Johannes Gunawan berpendapat bahwa perlindungan hukum kepada konsumen dapat dilakukan saat sebelum adanya transaksi (*pre purchase*) dan atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*post purchase*).⁴ Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan sebelum terjadinya transaksi dilakukan dengan cara:

1. *Legislation*: dilakukan sebelum terjadinya transaksi dengan lebih dahulu menyediakan peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Diharapkan dengan adanya peraturan perundang-undangan konsumen dapat memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi.

² Irayanti Nur, "Efektivitas UU No 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Berkeadilan," *Journal I La Galigo : Public Administration Journal* 4, no. 8 (2021): 5., hlm 2

³ Dianne Eka Rusmawati. Aini Puspita Sari, Hamzah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Muslim Terhadap Penjualan Makanan Menggunakan Campuran Daging Babi," *Pactum Law Journal* 1, no. 3 (2018): 181–192., hlm. 181

⁴ Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999), hlm.3

2. *Voluntary self regulation*: dilakukan sebelum terjadinya transaksi dimana pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan pada dirinya sendiri agar berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen setelah terjadinya transaksi (*post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur pengadilan negeri (PN) atau di luar pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) berdasarkan pilihan pihak yang bersengketa.⁵ Pelaku usaha yang telah memasarkan produk berupa barang atau jasa yang merugikan konsumen dapat dituntut ganti rugi oleh konsumen yang telah dirugikan melalui upaya hukum tersebut, hal inilah yang merupakan bentuk perlindungan hukum dalam UUPK. Perbuatan yang dapat menimbulkan sengketa konsumen antara lain pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen, barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha, atau pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada konsumen.⁶

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen, apakah penyelesaian sengketa konsumen tersebut akan diselesaikan di luar pengadilan atau di pengadilan, seperti yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.⁷ Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselesaikan melalui Badan Penyelesaian

⁵ Holijah, 2020, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, (Jakarta; Kencana), hlm. 22

⁶ Vecky Y. Gosal, Monica Jeannete Tampinongkol and Anna S. Wahongan ABSTRAK, "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum IX*, no. 5 (2021): 240–248., hlm. 242

⁷ Pardamean Harahap, "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus Bpsk Kabupaten Tangerang)," *Lex Jurnalica* 15, no. Nomor 2 (2018), h.182

Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), sedangkan penyelesaian permasalahan konsumen di pengadilan mengacu pada peraturan peradilan biasa.⁸

Contoh penyelesaian sengketa secara litigasi seperti sengketa konsumen yang terjadi antara PT. Bukit Alam Surya Residence (selanjutnya disebut PT. BAS) Vs Bong Miau Tho berawal dari pembelian tanah dan rumah di Bukit Alam Surya Residence tahun 2012 silam. Perumahan tersebut di Kavling Include Rumah Type Diamond Classic Blok H.01 dengan luas tanah 420 meter persegi, dua bangunan dengan luas bangunan 150 meter dan satunya 50 meter persegi dengan harga Rp.1.697.000.000,- (satu milyar enam ratus sembilan puluh tujuh juta). Merasa tertipu oleh PT. BAS, Bong Miau Tho melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri (PN) Tanjungkarang. Pada tanggal 9 Desember 2019, PN Tanjungkarang mengabulkan gugatan Bong Miau Tho agar PT BAS mengembalikan uang muka yang telah diserahkan ke PT BAS sebesar Rp. 509.100.000,- (lima ratus sembilan juta seratus ribu rupiah).

Sebagai tanda jadi Bong Miau Tho membayar dengan DP 30% (Persen) dan dibayar tiga kali tahapan pada tahun 2012. Pembayaran pertama pada tanggal 1 Juni 2012 sebesar Rp 15.000.000,- (lima belas juta rupiah), kemudian pembayaran kedua pada tanggal 6 Juni 2012 dibayar sebesar Rp 241.000.000,- (dua ratus empat puluh satu juta rupiah) keduanya ditandatangani oleh direktur PT BAS yang bernama Harto. Selanjutnya pembayaran DP ketiga pada tanggal 21 November tahun 2012 dengan sejumlah uang Rp 253.100.000.- (dua ratus lima puluh tiga juta seratus ribu rupiah)

⁸ Janus Sidabalok, "Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen," *Fiat Justitia: Jurnal Hukum* 2, no. 1 (2021): 1–9, <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/snh/article/view/25555>., hlm. 15

yang ditandatangani oleh Leni Aprilinda dan Edward Rully Kepala Cabang PT BAS. Total pembayaran yang dilakukan Bong Miao Tho sebesar Rp 509.100.000 (lima ratus Sembilan juta seratus ribu rupiah) kepada PT BAS dengan bukti kwitansi pemberian uang DP sebanyak 3 kali. Namun, meski telah memberi uang DP pembangunan perumahan tersebut tidak terealisasi.

Atas putusan PN Tanjungkarang tersebut, PT BAS melakukan banding ke Pengadilan Tinggi (PT) Tanjungkarang. Lagi, banding yang dilakukan PT BAS ditolak dan menguatkan putusan PN Tanjungkarang. Upaya hukum masih dilakukan PT BAS yakni melakukan kasasi ke MA, namun upaya PT. BAS juga mentah. MA menolak permohonan kasasi yang dilakukan PT. BAS. Akan tetapi PT. BAS tetap menolak untuk melaksanakan putusan MA tersebut akibatnya Bong Miao Tho melaporkan PT. BAS ke Polda Lampung atas dugaan tindak pidana penipuan.⁹

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dapat dilakukan dengan cara gugatan perseorangan biasa, gugatan langsung, gugatan kelompok, atau gugatan yang diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen non-pemerintah dan lembaga pemerintah terkait. Jenis kasus ini berbeda, tergantung pada siapa yang dirugikan, berapa banyak orang yang dirugikan, dan berapa banyak kerugian yang ditimbulkan.¹⁰

⁹ Redaksi LT, 26 Juli 2022, *Tak Patuhi Putusan MA, PT. BAS Residence Konsumen Bakal Laporkan Ke Polda Lampung*, <https://lampungtoday.com/2022/07/26/tak-patuhi-putusan-ma-pt-bas-residence-konsumen-bakal-lapor-ke-polda-lampung/> dikutip tanggal 5 November 2023.

¹⁰ Chrissie Margaretha, "Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen," *BP Lawyers*, last modified 2020, accessed September 10, 2023, <https://bplawyers.co.id/2020/01/29/penyelesaian-sengketa-perlindungan-konsumen/>. Jam 20.00 WIB

Susanti Adi Nugroho mencatat adanya berbagai kasus di pengadilan yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga peradilan umum, pada umumnya menghasilkan putusan yang tidak dapat memuaskan para pihak dan cenderung dapat menimbulkan masalah baru, dan membutuhkan biaya yang mahal, juga waktu yang relatif lama, bahkan sering menimbulkan permusuhan di antara para pihak sebagaimana sengketa yang terjadi antara PT. BAS Vs Bong Miau Tho. Ketika PT BAS melakukan wanprestasi dengan tidak melakukan pembangunan rumah Bong Miau Tho meski DP rumah tersebut sudah dibayarkan akibatnya Bong Miau Tho sebagai konsumen yang merasa dirugikan melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri hingga kasasi ke Mahkamah Agung dengan putusan dikabulkannya permohonan konsumen dan memerintahkan PT BAS untuk mengembalikan dana sebesar Rp.509.100.000,- (lima ratus Sembilan juta seratus ribu rupiah).

Akan tetapi karena PT BAS menolak untuk melaksanakan putusan MA tersebut maka konsumen tidak mendapatkan ganti rugi yang menimbulkan ketidakpastian hukum karena penegakan hak konsumen atas ganti rugi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UUPK tidak dapat terlaksana karena pelaksanaan putusan hanya bergantung pada itikad baik pelaku usaha. Jika pelaku usaha menolak melaksanakan putusan Mahkamah Agung, maka kemenangan konsumen hanya terjadi di atas kertas dan harus melakukan upaya hukum lain agar haknya sebagai konsumen dapat ditegakkan.

Kehadiran lembaga atau tata cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) menjadi harapan dan tumpuan besar konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya murah, termasuk juga pelaku usaha yang dapat menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen sangat menaruh harapan terhadap lembaga tersebut sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, mengingat penyelesaian sengketa konsumen atas pelanggaran hak-hak konsumen selama ini yang dilakukan melalui Pengadilan Negeri sebagai bagian dari peradilan umum dirasakan tak mampu memberikan perlindungan hukum yang baik dan maksimal kepada konsumen dan terkesan tidak memihak kepada konsumen, termasuk tidak menjamin keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen merasa tidak diuntungkan dan tak dapat menuntut haknya secara adil dengan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri. Hal ini disebabkan lamanya waktu yang diperlukan untuk adanya suatu putusan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*) dalam suatu sengketa konsumen. Belum lagi tenaga dan biaya yang tidak sedikit yang harus dikeluarkan konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui Pengadilan mulai dari tingkat Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi hingga Mahkamah Agung Republik Indonesia

Untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan sendiri diatur dalam Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 jo Pasal 2 SK Menperindag No. 350/Kep/12/2001 melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Metode penyelesaian sengketa

konsumen melalui BPSK diselesaikan dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi sebagaimana bunyi Pasal 52 huruf (a) UUPK, bersama dengan Pasal 9 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Perlindungan hukum konsumen adalah tujuan utama pembentukan BPSK.¹¹

BPSK Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah merupakan ujung tombak untuk memberikan perlindungan pada konsumen yang telah dirugikan. Tujuan dibentuknya BPSK Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah adalah untuk memberikan akses kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan para penyedia barang dan jasa secara efektif dan efisien guna memberikan perlindungan hukum yang adil dan terjangkau bagi konsumen yang mengalami masalah dengan produk atau layanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Fungsi BPSK sendiri sebagai penengah dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK memberikan solusi yang adil dan profesional bagi pihak-pihak yang bersengketa tanpa melalui peradilan umum (non litigasi) yang panjang dan kompleks, sehingga mempercepat penyelesaian sengketa konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mendalam bagaimana peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan gambaran diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai **“ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA**

¹¹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, ed. Hojot marluga, Jala Permata Aksara, 1st ed. (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021). hlm. 144

**KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / BPSK
Lampung Tengah)”**

B. Permasalahan dan Ruang Lingkup

1. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen melalui BPSK?
- b. Bagaimanakah efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK?

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah hukum keperdataan, dengan sub kajian mengenai perlindungan hukum penyelesaian sengketa konsumen mengenai bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, serta bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK.
2. Untuk menganalisis efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendalami dan memahami isu-isu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terutama dalam konteks penyelesaian sengketa hukum konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai kontribusi pemikiran dan informasi bagi yang membutuhkan referensi mengenai penyelesaian sengketa melalui BPSK.

E. Kerangka Teoritis

Kerangka teori atau disebut landasan teori merupakan landasan atau kerangka berpikir lebih lanjut terhadap masalah-masalah yang akan diteliti. Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, teori hukum bertujuan untuk dapat menganalisa dan menerangkan bagaimana konsumen dapat dilindungi secara hakiki dengan berbagai dasar, tetapi hukum sebagai landasan. Teori hukum yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Teori Keadilan

Gstave Radbruch berusaha untuk mengatasi dualisme antara *sein* dan *sollen* antara materi dan bentuk,¹² materi mengisi bentuk dan bentuk mengisi materi. Nilai keadilan adalah “materi” yang harus menjadi isi aturan hukum sedangkan aturan adalah “bentuk” yang harus melindungi keadilan. Menurut Radbruch Nilai keadilan

¹² Masdari.T Chandra Saputra, Ma’rifah, “Abstract Implications of Transfer of Authority of Legal Assurance Oriented,” *De Jure Critical Laws journal* 2, no. 2 (2021): 15., hlm 65

menjadi ukuran adil tidak adilnya tata hukum, oleh karena itu keadilan. memiliki sifat normatif sekaligus konstitusi bagi hukum. Sifat normatif yang berfungsi sebagai prasyarat transendental yang mendasari hukum positif yang bermartabat, menjadi landasan moral hukum dan sekaligus tolak ukur sistem hukum positif. Sedangkan konstitutif karena keadilan harus menjadi unsur mutlak bagi hukum sebagai hukum. Tanpa keadilan sebuah aturan tidak pantas menjadi hukum.

Bagi Radbruch hukum memiliki tiga aspek yaitu keadilan, finalitas dan kepastian. Aspek keadilan menunjuk pada kesamaan hak di depan hukum. Aspek finalitas menunjuk pada tujuan keadilan yaitu memajukan kebaikan hidup manusia (menentukan isi hukum). Aspek Kepastian menunjuk pada jaminan bahwa hukum benar-benar berfungsi sebagai peraturan yang ditaati.¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo sebagaimana dikutip oleh Hulman Panjaitan mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut diatas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.¹⁴

Hans W. Misklitz sebagaimana dikutip Mahyudanil dan Muaz Zul¹⁵ mengemukakan bahwa dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat

¹³ Markus Y. Hage Bernard L. Tanya, Yoan N. Simanjuntak, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang Dan Generasi*, ed. Catur Yunianto, IV. (Yogyakarta: Genta Publishing, 2019)., hlm. 148

¹⁴ Hulman Panjaitan, *op.cit*, hlm. 83

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 9

ditempuh 2 (dua) model kebijakan, yaitu: Kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu:

1. kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi).
2. Kebijakan kompensatoris, yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanan).

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Dalam konteks filosofis, penyelesaian sengketa adalah proses yang bertujuan untuk memulihkan hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa ke kondisi awal. Dengan pemulihan hubungan ini, mereka dapat menjalin kembali hubungan, baik itu hubungan sosial atau hukum, satu sama lain. Studi tentang ini dikenal sebagai teori penyelesaian sengketa. Teori Penyelesaian Sengketa adalah suatu kerangka konsep yang berusaha mengatasi perselisihan atau pertentangan antara pihak-pihak yang bersengketa. Istilah ini berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu "*dispute settlement of theory*" dan dalam bahasa Belanda disebut "*theorie van de beslechting van geschillen*," sedangkan dalam bahasa Jerman dikenal sebagai "*theorie der streit belegung*"

Dalam teori penyelesaian sengketa, terdapat tiga kata kunci yang relevan:

1. Teori: Merujuk pada kerangka konsep yang menggambarkan cara-cara mengatasi perselisihan.
2. Penyelesaian: Proses, perbuatan, atau cara untuk mengakhiri perselisihan. Ini melibatkan menyudahkan, memutuskan, mengatur, dan memperdamaikan pihak-pihak yang bersengketa.

3. Sengketa: Istilah ini berasal dari terjemahan bahasa Inggris "dispute," yang mengacu pada perselisihan atau pertentangan antara dua orang atau lebih. Dalam bahasa Belanda, istilah yang digunakan adalah "geding" atau "proces"¹⁶

Penyelesaian merupakan upaya, langkah, atau teknik untuk mengakhiri situasi tertentu. Frasa "mengakhiri" dapat diartikan sebagai menyelesaikan, menentukan, mengelola, atau meredakan, terutama dalam konteks perselisihan atau pertikaian. Kata sengketa berasal dari kata dalam bahasa Inggris *dispute* dan dalam bahasa Belanda dapat disebut sebagai *geding* atau *proses*.¹⁷ Dalam dunia akademis dan profesional terdapat variasi dalam penggunaan istilah sengketa dan konflik oleh para ahli. Beberapa ahli memilih menggunakan istilah sengketa untuk merujuk pada situasi di mana terdapat perbedaan pendapat atau kepentingan yang saling bertentangan antara dua pihak atau lebih. Sementara itu, ada juga yang lebih memilih istilah konflik untuk menyatakan situasi yang melibatkan ketegangan, perbedaan, atau pertentangan antara individu, kelompok, atau entitas.

Menurut Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, sengketa dapat diartikan sebagai persepsi terhadap perbedaan kepentingan, yakni keyakinan bahwa aspirasi pihak-pihak yang terlibat tidak dapat dicapai secara bersamaan karena adanya perbedaan kepentingan.¹⁸ John G. Merrills memahami sengketa sebagai timbulnya perbedaan dalam pemahaman suatu keadaan atau objek yang kemudian diikuti dengan klaim oleh salah satu pihak dan penolakan oleh pihak lainnya. Richard L. Abel

¹⁶ Salim H.S. dan Erlies Septiana Nurbani, 2018. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Jakarta: Raja Grafindo, hlm. 135

¹⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 801

¹⁸ Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, 2004, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 9-10

menjelaskan sengketa sebagai pernyataan publik mengenai tuntutan yang tidak konsisten terhadap sesuatu yang memiliki nilai karena adanya ketidaksesuaian para pihak mengenai nilai tersebut.¹⁹ Sesuatu yang bernilai dimaknakan sebagai sesuatu yang mempunyai harga atau berharga uang. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr. mendefinisikan sengketa sebagai suatu keadaan di mana pertikaian tersebut dinyatakan secara terang-terangan atau melibatkan pihak ketiga.²⁰ Vidmar berpendapat bahwa penyelesaian sengketa yang efektif adalah penyelesaian yang dapat menyelesaikan sengketa secara adil dan memuaskan semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penyebab atau sumber timbulnya sengketa atau konflik meliputi beberapa faktor. Faktor-faktor ini termasuk adanya persepsi ketidakadilan atau perasaan tidak adil, pelanggaran hak, perlakuan yang salah, perbedaan kepentingan, dan perbedaan pemahaman.²¹ Ruang lingkup teori penyelesaian sengketa meliputi:

1. Jenis-jenis sengketa,
2. Faktor penyebab timbulnya sengketa, dan
3. Strategi penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa merupakan usaha untuk mengakhiri konflik atau pertentangan yang terjadi dalam masyarakat. Dengan adanya penyelesaian, hubungan antara para pihak dapat kembali seperti semula. Untuk mengatasi sengketa yang muncul di masyarakat, diperlukan peraturan perundang-undangan

¹⁹ Lawrence M. Friedman, 2009, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial (A social science perspective)*, diterjemahkan oleh M. Khozim, Bandung: Nusa Media, hlm. 11

²⁰ Tri Harnowo, "Penerapan Teori Diskursus Habermas Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa", *Mimbar Hukum*, Vol. 32, Nomor 1, Februari 2020, hlm. 55-72

²¹ *ibid*

yang mengatur hal tersebut. Beberapa peraturan yang mengatur tentang penyelesaian sengketa antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata: Mengatur prosedur penyelesaian sengketa di pengadilan
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa: Menyediakan alternatif penyelesaian di luar pengadilan, seperti arbitrase
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial: Mengatur penanganan konflik sosial di masyarakat.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui beberapa metode, termasuk pengadilan, Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR), dan lembaga adat. Metode penyelesaian sengketa yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata adalah melalui pengadilan, sementara itu, lima metode penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang ADR. meliputi: Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Penilaian ahli.

3. Teori Efektivitas Hukum

Regulasi hukum, baik yang lebih tinggi maupun yang lebih rendah, dimaksudkan untuk memastikan konsistensi dalam penerapannya oleh masyarakat dan aparat penegak hukum, tanpa adanya diskriminasi antara individu. Prinsip kesetaraan di hadapan hukum dihormati secara universal. Meskipun tujuan ini ada, dalam praktiknya, banyak peraturan yang tidak diikuti dengan baik, sehingga efektivitasnya menurun. Hal ini bisa disebabkan oleh tidak jelasnya atau kebingungan dalam peraturan, ketidak konsistenan dalam penegakan hukum, atau

kurangnya dukungan dari masyarakat. Jika peraturan dijalankan dengan baik dan jelas, maka dianggap efektif. Efektivitas ini menunjukkan bahwa peraturan tersebut mudah dipahami dan diterapkan secara konsisten, serta mendapatkan dukungan dari masyarakat. Teori yang mempelajari dan menganalisis hal ini adalah teori efektivitas hukum.²²

Istilah “teori efektivitas hukum” dalam bahasa Inggris diterjemahkan menjadi “effectiveness of the legal theory”, dalam bahasa Belanda menjadi “effectiviteit van de juridische theorie”, dan dalam bahasa Jerman menjadi “Wirksamkeit der rechtlichen Theorie”. Dalam istilah ini, terdapat tiga kata kunci: “teori”, “efektivitas”, dan “hukum”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, terdapat dua istilah yang terkait dengan “efektivitas”, yaitu “efektif” dan “keefektifan”. “Efektif” berarti (1) memiliki dampak atau pengaruh yang nyata, (2) efisien atau sukses, (3) menghasilkan hasil yang memuaskan dengan usaha yang dilakukan, dan (4) mulai berlaku (terkait dengan undang-undang atau peraturan). “Keefektifan” merujuk pada (1) kondisi yang berdampak atau berkesan, (2) kelangsungan atau keberlanjutan, (3) keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dan (4) proses dimulainya berlakunya undang-undang atau peraturan.²³

Soerjono Soekanto menyoroti lima aspek penting dalam proses penegakan hukum. Penegakan hukum adalah proses yang mengintegrasikan prinsip-prinsip yang kuat dan mencerminkan nilai-nilai tersebut dalam praktik, serta menunjukkan perilaku yang sesuai sebagai penyelesaian dari prinsip-prinsip tersebut, untuk menciptakan,

²² Salim H.S. dan Erlies Septiana Nurbani, *op.cit*, hlm. 301

²³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *op.cit*, hlm. 219.

mempertahankan, dan memelihara kedamaian dalam masyarakat. Faktor-faktor tersebut mencakup²⁴:

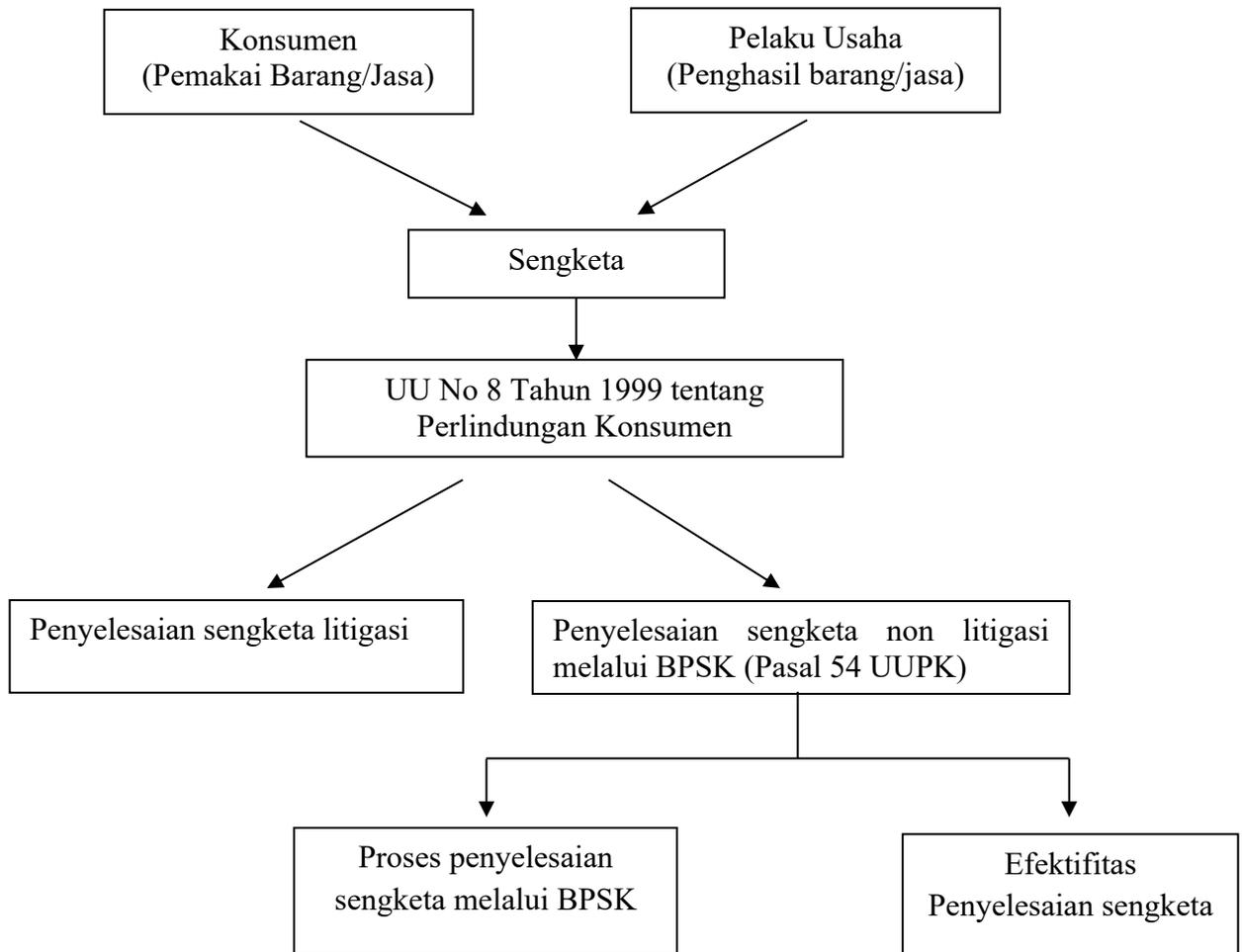
1. faktor hukum atau undang-undang,
2. faktor penegak hukum;
3. faktor sarana atau fasilitas;
4. faktor masyarakat, dan
5. faktor kebudayaan.

Hukum atau undang-undang dalam konteks materi adalah aturan tertulis yang diterapkan secara universal dan dibuat oleh otoritas pusat atau daerah yang berwenang. Ada dua jenis hukum, yaitu hukum pusat dan hukum daerah. Hukum pusat diterapkan secara universal atau hanya untuk kelompok tertentu atau secara umum di sebagian wilayah negara. Sementara itu, hukum daerah hanya berlaku di wilayah tertentu. Penegak hukum adalah orang-orang yang secara langsung berperan dalam penegakan hukum, termasuk mereka yang bekerja di bidang hukum, kejaksaan, kepolisian, kepengacaraan, dan pemasyarakatan. Sarana atau fasilitas yang diperlukan untuk penegakan hukum mencakup tenaga manusia yang terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, dan sumber daya keuangan yang cukup. Jika sarana atau fasilitas ini tidak ada, maka penegakan hukum akan sulit untuk mencapai tujuannya. Masyarakat dalam konteks penegakan hukum merujuk pada kelompok orang yang terikat oleh kebudayaan yang mereka anggap sama dan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan. Kebudayaan dalam penegakan hukum diartikan sebagai hasil dari ciptaan manusia yang berada dalam

²⁴ Soerjono Soekanto, 2008, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal.8

pergaulan hidup. Faktor ini harus diperhatikan dengan cermat dalam proses penegakan hukum, karena jika tidak, maka penegakan hukum tidak akan berhasil.

F. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas di gambarkan hubungan antara konsumen sebagai pemakai atau pengguna barang atau jasa dan pelaku usaha sebagai produsen atau penghasil barang atau jasa. Sengketa timbul ketika adanya ketidak serasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar. Undang-undang perlindungan konsumen tidak memberi Batasan apakah yang dimaksud dengan

sengketa konsumen akan tetapi definisi sengketa konsumen dapat dilihat pada peraturan Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 yang dimaksud sengketa konsumen adalah:

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

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun forum penyelesaian di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dan produsen melalui jalur litigasi (pengadilan) ternyata mengalami kendala ketika hakim memberikan putusan menerima gugatan / permohonan konsumen tetapi produsen / pelaku usaha tidak mau melaksanakan putusan hakim secara sukarela, maka yang terjadi adalah konsumen hanya mendapatkan kemenangan di atas kertas tanpa mendapatkan haknya. Kehadiran lembaga atau tata cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) menjadi harapan dan tumpuan besar konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya murah, termasuk juga pelaku usaha yang dapat menjamin keseimbangan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha.

Oleh sebab itu perlu digali lebih jauh mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa serta hambatan dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK serta hambatan dalam penyelesaian sengketa di BPSK.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan mencapai tujuan penelitian dapat

mencakup pendekatan kualitatif, kuantitatif, atau campuran, serta berbagai teknik seperti survei, eksperimen, studi kasus, dan lainnya. Metode penelitian bertujuan menyusun langkah-langkah sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan memastikan data yang diperoleh valid dan relevan.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris. Penelitian normatif-empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau ketentuan normatif (kodifikasi, undang-undang, atau kontrak) secara *In action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam Masyarakat.²⁵ Pengkajian ini bertujuan untuk memverifikasi apakah peraturan hukum telah diterapkan dengan benar, sehingga pihak-pihak yang terlibat dapat mencapai tujuan mereka atau tidak.²⁶ Dari pengertian tersebut penulis memandang perlu untuk menganalisis bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Dengan demikian penelitian ini mampu mengungkap bagaimana implementasi penyelesaian sengketa sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer adalah data kunci yang digunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari lapangan, dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara dengan para pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa

²⁵ AbdulKadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 24

²⁶ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram:Mataram University Press), hlm 115.

konsumen. Narasumber wawancara ini yakni Bapak Kurniawan Saputra, S.E. sebagai Kepala Sekretariat BPSK pada Kabupaten Lampung Tengah dan Bapak Deni AS Putra, S.T., M.M. sebagai ketua BPSK pada Kabupaten Lampung Tengah. Wawancara tersebut bertujuan untuk menggali informasi tentang pengalaman para pihak dalam menjalani proses penyelesaian sengketa dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyelesaian sengketa.

b. Data sekunder, data yang diambil dari berbagai bahan hukum yaitu sebagai berikut:

1) Bahan Hukum Primer, bersumber dari:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUDNRI 1945)
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU tentang Perlindungan Konsumen)
- c) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase
- d) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Persaingan Anti Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat sebagaimana telah Diubah Beberapa Kali Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU tentang Anti Monopoli)
- e) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- f) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- g) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- h) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- i) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU tentang Ketenagalistrikan)
 - j) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 - k) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
 - l) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
 - m) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan
- 2) Bahan hukum sekunder, bersumber dari:
- Bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer berupa; buku-buku yang relevan dengan masalah yang dikaji; jurnal-jurnal hukum; karya tulis hukum atau pendapat ahli hukum yang termuat dalam media massa; internet; wawancara dengan narasumber, observasi lapangan dan angket.
- 3) Bahan hukum tersier
- Bahan hukum tersier juga merupakan bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier berupa kamus dan ensiklopedia hukum.

3. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan penyusunan data ke dalam pola, kategori, dan unit-unit dasar untuk mengidentifikasi tema dan merumuskan hipotesis kerja berdasarkan temuan dari data tersebut. Kegiatan analisis data merupakan bagian dari penelitian yang melibatkan pemeriksaan menyeluruh terhadap semua informasi dari instrumen penelitian, seperti dokumen, catatan, rekaman, dan data lainnya, sesuai dengan uraian Lexy I. Meloeng.²⁷ Dalam konteks penelitian ini, analisis data kualitatif dilakukan dengan pendekatan deduktif, di mana hal-hal yang umum diuraikan terlebih dahulu untuk kemudian menarik kesimpulan yang spesifik sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

4. Sistematika Penulisan

Agar penelitian tesis ini mudah dipahami maka akan ada 4 (empat) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I, merupakan bab yang berisi mengenai pendahuluan. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, serta metode penelitian.

Bab II merupakan kerangka teori yang terdiri kumpulan dari berbagai doktrin hukum sebagai pisau analisis dalam penelitian ini. Pada bab ini Penulis isi dengan berbagai dasar hukum seperti; teori-teori hukum, doktrin hukum yang relevan sebagai alat analisis seperti, teori efektivitas hukum, penjabaran berbagai instrumen

²⁷ Lexy J. Moleong, 1989, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya, hlm. 112

hukum perlindungan konsumen, penjabaran dari tugas dan fungsi pengadilan dan BPSK, kajian terhadap kekuatan mengikat putusan baik melalui litigasi dan BPSK.

Bab III berisi tentang pembahasan mengenai proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen melalui litigasi dan non litigasi, Apakah penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi dan non litigasi terkait eksekusi putusan telah efektif dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan konsumen tidak mendapatkan kepastian hukum dan perbaikan seperti apa yang perlu dilakukan agar kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Bab IV adalah penutup, bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban padat terhadap permasalahan yang dikaji. Di samping itu, dalam bab ini juga terdapat saran/rekomendasi yang ditujukan kepada pihak – pihak terkait yang dimaksudkan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi ke depan dalam membangun sistem penyelesaian sengketa yang ideal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengertian Konsumen

Perlindungan” dan “pelindungan” kedua kata ini berasal dari kata dasar yang sama, “lindung”, tetapi memiliki proses penurunan dan makna yang berbeda berdasarkan pengimbuhanannya. Perlindungan dimaknai sebagai tempat berlindung; perbuatan memperlindungi atau menjadikan atau menyebabkan berlindung, sedangkan proses, cara, perbuatan melindungi dikenal dengan kata perlindungan.²⁸

Perlindungan hukum juga mencerminkan bagaimana fungsi hukum beroperasi untuk mencapai tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Konsep ini mengacu pada upaya perlindungan oleh hukum atau melalui penerapan pranata dan sarana hukum.²⁹ Perlindungan hukum adalah bentuk perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan ketentuan

²⁸ Draf Naskah Akademik RUU Perlindungan Konsumen Pusat PUU Badan Keadilan DPR RI 16022, <https://berkas.dpr.go.id/puuekkukesra/na/file/na-224.pdf>, hlm 8

²⁹ Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Lampung: Unila), hlm. 31.

hukum, termasuk yang bersifat pencegahan dan penindakan, baik dalam bentuk tertulis maupun yang tidak tertulis, guna menegakkan peraturan hukum.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada warga Indonesia mencerminkan implementasi dari prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia, yang berasal dari nilai-nilai Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi di mana berada. Pengertian konsumen secara umum, diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,³⁰ yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.³¹

Konsumen menurut Undang-Undang didefinisikan setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan kembali³². Konsumen menurut Philip Kotler adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.³³ Jadi pada prinsipnya konsumen adalah orang yang memakai

³⁰ Mariam Darus, 1980, “*Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*”, makalah pada Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN, Binacipta, hlm. 59-60

³¹ Az. Nasution, 1994, “Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)”, *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3 Tahun. XXII, LPM FE-UI, Jakarta, hlm. 23

³² Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³³ Rosmawati, 2017, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Prenada Media Group), hlm. 2.

barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun untuk kebutuhan lainnya, bukan untuk dijual kembali.

Dari berbagai pengertian konsumen yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa syarat konsumen antara lain:

- a. pemakai barang dan/atau jasa baik yang diperoleh melalui pembelian maupun secara cuma-cuma;
- b. pemakaian barang untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya; dan
- c. tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan definisi dasar yang telah diuraikan, upaya untuk melindungi konsumen cenderung lebih sesuai dengan istilah “perlindungan konsumen,” yang diartikan sebagai usaha untuk melindungi konsumen akhir suatu produk barang dan/atau jasa. Walaupun demikian, baik para ahli maupun peraturan perundang-undangan masih tetap mengenali dan menggunakan istilah “perlindungan konsumen”. Menurut A.Z Nasution hukum konsumen berbeda dengan hukum perlindungan konsumen, hal ini memiliki arti bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen.

Perlindungan konsumen diartikan juga sebagai seperangkat asas dan kaidah hukum yang mengatur interaksi dan isu-isu antara berbagai pihak terkait dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari³⁴, sedangkan hukum perlindungan konsumen mencakup serangkaian peraturan dan undang-undang yang

³⁴ Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo), hlm. 9.

mengatur hak dan tanggung jawab konsumen serta produsen dalam usahanya memenuhi kebutuhan, sambil menetapkan langkah-langkah untuk memastikan terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.³⁵

Secara teoritis, perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak-hak individu yang telah dirugikan oleh pihak lain. Perlindungan ini menjamin keamanan, baik dalam hal mental maupun fisik, dari gangguan dan ancaman apa pun yang mungkin datang dari pihak manapun.³⁶ Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa³⁷, perlindungan hukum untuk masyarakat adalah aksi pemerintah yang bersifat pencegahan dan penindakan. Perlindungan hukum yang bersifat pencegahan bertujuan untuk menghindari konflik, sementara perlindungan hukum yang bersifat penindakan ditujukan untuk menyelesaikan konflik yang telah terjadi, termasuk penanganannya di institusi peradilan.”

Berdasarkan pandangan Sudikno Mertokusumo³⁸, perlindungan hukum terbagi menjadi dua aspek, yaitu penjaminan hak dan kewajiban individu untuk memenuhi kepentingan pribadinya serta dalam interaksi dengan orang lain. Sedangkan menurut Setiono³⁹, perlindungan hukum adalah langkah atau usaha yang dilakukan untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh pemerintah yang tidak mematuhi aturan hukum.

³⁵ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm 39.

³⁶ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm. 53.

³⁷ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu), hlm. 29.

³⁸ Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm.41

³⁹ Setiono. *Rule of Law* (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004. hlm. 3.

Untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, elemen utama yang harus diperhatikan adalah keadilan. Keadilan harus dibentuk sesuai dengan ide hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara berdasarkan kekuasaan (*Machtstaat*). Hukum sendiri berfungsi untuk melindungi kepentingan manusia, dan penegakan hukum harus mempertimbangkan empat elemen:

- a) Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*);
- b) Manfaat hukum (*Zweckmässigkeit*);
- c) Keadilan dalam hukum (*Gerechtigkeit*);
- d) Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*).⁴⁰

Oleh karenanya hukum perlindungan konsumen berkedudukan sebagai pedoman bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan hubungannya. Hubungan yang dimaksud adalah berupa pemenuhan hak dan kewajiban yang dimiliki baik oleh konsumen maupun pelaku usaha.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha, atau yang dikenal juga dengan istilah produsen, berasal dari bahasa Belanda "*producent*" atau dalam bahasa Inggris "*producer*," yang artinya adalah penghasil. Dalam konteks lain, produsen juga dikenal sebagai pelaku usaha atau pengusaha. Pengertian produsen mencakup pembuat atau penghasil, grosir, leveransir, dan bahkan pengecer, merujuk kepada setiap individu atau entitas yang terlibat dalam penyediaan barang dan jasa hingga mencapai tangan konsumen. Dengan demikian, konsep produsen tidak hanya merujuk pada pihak yang secara fisik membuat atau memproduksi barang di pabrik, melainkan juga mencakup

⁴⁰ Ishaq, 2009, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm. 43.

mereka yang terlibat dalam proses distribusi dan penyaluran produk hingga mencapai konsumen.⁴¹

Dalam konteks yang otentik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha merujuk pada setiap individu atau entitas bisnis, termasuk yang berbentuk badan hukum atau non-badan hukum, yang melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum Indonesia, baik secara independen maupun melalui perjanjian kerjasama, dalam berbagai sektor ekonomi.⁴² Dalam penjelasannya, istilah pelaku usaha mencakup perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Apabila dianalisis dari definisi di atas, maka terdapat elemen yang terkandung dalam konsep pelaku usaha, yaitu:

1. Bentuk atau keberadaan pelaku usaha
 - a. Setiap individu atau entitas bisnis,
 - b. Berbentuk badan hukum maupun non-badan hukum.
2. Keberadaan pelaku usaha

Didirikan dan berkedudukan atau melaksanakan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
3. Melaksanakan kegiatan usaha sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian melibatkan orang perorangan, badan usaha, individu dengan individu lainnya, individu dengan badan usaha, dan badan usaha dengan badan usaha.

⁴¹ Janus Sidabalok, *op. cit.*, hal. 16

⁴² Pasal 1 angka 3 UUPK mendefinisikan pelaku usaha secara luas, mencakup berbagai entitas seperti grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Perbandingannya dengan Rancangan Perubahan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pada Pasal 1 angka 4, menunjukkan bahwa definisi pelaku usaha barang dalam rancangan tersebut lebih terfokus. Menurutnya, pelaku usaha barang diartikan sebagai individu atau entitas bisnis, baik berbentuk badan hukum maupun non-badan hukum, yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia. Kegiatan usaha yang dimaksud mencakup produksi dan/atau perdagangan barang.

4. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai sektor ekonomi yang mencakup berbagai bidang.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsep pelaku usaha menurut UUPK memiliki tidak hanya merujuk pada produsen, melainkan juga mencakup pihak-pihak terakhir yang berperan sebagai perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor, dan pengecer (konsumen perantara).

3. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

Dalam konteks hukum, hak secara umum merujuk pada kepentingan hukum yang dijamin dan dilindungi oleh sistem hukum, sementara kepentingan mencakup klaim atau tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Pada dasarnya, kepentingan ini membawa kekuasaan yang dijaga dan diproteksi oleh hukum selama pelaksanaannya. Sebagai subyek hukum (*rechts subyek*), konsumen dan produsen menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) memiliki hak dan kewajiban, yang pada gilirannya menciptakan wewenang hukum (*rechtsbevoegdheid*).

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dasar konsumen yang dinyatakan oleh mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy pada tahun 1962 terdiri dari⁴³:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*).
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*).
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*).

⁴³ Firman Tumantara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen filosofi perlindungan konsumen dalam perspektif politik hukum negara kesejahteraan*, (Malang: Setara Pers), hlm. 102

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Keempat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Seiring berjalannya waktu, organisasi-organisasi konsumen yang bergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan beberapa hak tambahan, termasuk hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen, hak ganti kerugian, serta hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁴⁴

Panduan Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN-Guidelines for Consumer Protection*) melalui Resolusi PBB Nomor 39/248 pada 9 April 1985, pada bagian II yang membahas Prinsip-Prinsip Umum, angka 3 menyatakan bahwa kebutuhan konsumen yang diharapkan untuk dilindungi melibatkan keamanan dan kesehatan konsumen yang perlu dijaga, perlindungan terhadap kepentingan ekonomis konsumen, hak konsumen untuk memperoleh informasi sehingga mereka dapat membuat pilihan produk yang sesuai, pendidikan konsumen, ketersediaan ganti rugi bagi konsumen dan kebebasan dalam mendirikan organisasi konsumen atau organisasi serupa lainnya serta memberikan kesempatan bagi organisasi-organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapat mereka dalam tahap pengambilan keputusan.⁴⁵ Tujuan dari pedoman ini adalah memberikan panduan kepada negara-negara anggota PBB untuk melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan dan memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen.

⁴⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika), hal .31

⁴⁵ Janus Sidabalok, *op.cit.* hlm 39.

Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan,
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.

Oleh karena itu hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK lebih komprehensif dibandingkan pernyataan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy atau organisasi konsumen di dunia (IOCU).

Mengenai kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK 8/1999, disebutkan bahwa konsumen wajib untuk:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Oleh karena itu dengan memahami hak serta kewajiban konsumen diharapkan ada keadilan, transparansi, dan saling penghormatan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga kepentingan dan keamanan konsumen dapat terjaga.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan memahami hak dan kewajiban pelaku usaha, diharapkan pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab, transparansi, dan integritas

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah pihak yang terlibat dalam proses produksi dan distribusi barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap konsumen.⁴⁶

Mengenai tanggung jawab, ini tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip tanggung jawab itu sendiri. Prinsip tanggung jawab adalah elemen krusial dalam melindungi konsumen. Dalam hukum, prinsip tanggung jawab dapat dibagi menjadi beberapa jenis⁴⁷:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang menegaskan bahwa seseorang hanya dapat diminta untuk bertanggung jawab secara hukum jika ada elemen kesalahan yang telah dilakukan.
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of Liability*) adalah prinsip yang menegaskan bahwa tergugat diasumsikan bertanggung jawab sampai ia bisa membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Beban untuk membuktikan ini ada pada penggugat, yang dikenal sebagai sistem pembuktian terbalik.

⁴⁶ Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm.16

⁴⁷ Tampinongkol, Monica Jeanette. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* , Vol. IX/No. 5/Apr/EK2/2021, hlm. 245-246

- 3) Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of Non-Liability*) dalam prinsip ini, tergugat diasumsikan tidak bertanggung jawab sampai ada bukti yang menunjukkan bahwa tergugat telah melakukan kesalahan.
- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict liability*)
Strict liability adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sepaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.
- 5) Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*) adalah prinsip yang berkaitan dengan tanggung jawab seperti yang ditentukan dalam klausul pembebasan yang ada dalam perjanjian standar yang dibuat oleh produsen atau penjual. Namun, prinsip tanggung jawab ini bisa merugikan konsumen jika ditetapkan secara sepihak oleh produsen atau penjual.

Tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 UUPK 8/1999, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Esensi dari pasal yang disebutkan di atas adalah bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas semua kerugian yang muncul dari produk atau jasa yang mereka hasilkan sehingga pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerusakan, polusi, dan/atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang mereka produksi atau jual. Kompensasi tersebut bisa berupa pengembalian dana, penggantian barang dan/atau jasa yang serupa atau setara, perawatan medis, dan/atau pemberian bantuan sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku.

5. Prinsip, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berikut ini akan dipaparkan mengenai prinsip, asas dan tujuan perlindungan konsumen yaitu:

a. Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha antara lain meliputi:

- 1) Prinsip Kesetaraan (*Equality Principle*): Menekankan kesetaraan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi ekonomi.

- 2) Prinsip Keadilan (*Fairness Principle*): Mendorong perlakuan yang adil bagi konsumen dalam transaksi bisnis.
- 3) Prinsip Keseimbangan (*Balance Principle*): Menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.
- 4) Prinsip Keamanan dan Keselamatan (*Safety and Security Principle*): Menjamin perlindungan terhadap keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa.
- 5) Prinsip Kepastian Hukum (*Legal Certainty Principle*): Menjamin konsumen memiliki kepastian hukum dalam melakukan transaksi bisnis.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk melindungi konsumen dalam transaksi bisnis, serta menciptakan hubungan hukum yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Prinsip-prinsip ini juga diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia.

b. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen sendiri berdasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum sebagaimana bunyi Pasal 2 UUPK. Hal tersebut menguatkan bahwa konsep perlindungan terhadap konsumen menerapkan nilai-nilai dasar hukum secara berimbang. Dalam penjelasan pasal 2 UUPK disebutkan juga bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional meliputi:

1) Prinsip Manfaat

Prinsip ini menetapkan bahwa setiap tindakan dalam melaksanakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Tujuannya adalah memastikan bahwa regulasi dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak bertujuan untuk memihak salah satu pihak di atas pihak lainnya, tetapi untuk memberikan hak-hak yang sesuai kepada setiap pihak, termasuk produsen, pelaku usaha, dan konsumen. Harapannya adalah agar regulasi dan penegakan hukum perlindungan konsumen memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, serta pada akhirnya, memberikan kontribusi positif bagi kehidupan berbangsa.

2) Prinsip Keadilan

Prinsip ini dirancang agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diaktualisasikan secara maksimal, memberikan peluang kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban mereka secara adil. Prinsip ini menginginkan agar, melalui regulasi dan penegakan hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta produsen atau pelaku usaha dapat diterapkan secara adil dan seimbang. Oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban bagi konsumen dan produsen atau pelaku usaha.

3) Prinsip Keseimbangan

Prinsip ini bertujuan memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik dalam aspek material maupun spiritual.

Prinsip ini mengharapkan agar manfaat dari regulasi dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat dinikmati secara seimbang oleh konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Keseimbangan ini harus mencerminkan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, tanpa ada pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya lebih besar dari pihak lain.

4) Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Prinsip ini ditujukan untuk memberikan jaminan terhadap keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang mereka konsumsi atau gunakan. Prinsip ini menginginkan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan mendapatkan manfaat dari produk yang mereka gunakan, sementara produk tersebut tidak membahayakan ketentraman, keselamatan jiwa, dan harta benda konsumen. Oleh karena itu, undang-undang ini menetapkan kewajiban yang harus dipenuhi dan larangan yang harus diikuti oleh produsen atau pelaku usaha dalam memproduksi dan mendistribusikan produknya.

5) Prinsip Kepastian Hukum

Prinsip ini bertujuan agar perilaku usaha dan konsumen patuh pada hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Hal ini berarti undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam undang-undang ini dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari

sehingga setiap pihak dapat memperoleh keadilan. Negara diwajibkan untuk memastikan penerapan undang-undang ini sesuai dengan ketentuannya.

Asas-asas tersebut di atas jika diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 asas yaitu:

- 1) Asas kemanfaatan (meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen)
- 2) Asas keadilan
- 3) Asas kepastian hukum

Meskipun UUPK menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi salah satu faktor utama yang menjadi kendala atau kelemahan konsumen dalam memperjuangkan haknya adalah karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya memang masih sangat rendah.⁴⁸

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Seperti yang diuraikan dalam Pasal 3 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

- 1) Peningkatan kesadaran, keterampilan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri;
- 2) Peningkatan martabat dan harkat konsumen dengan cara menghindarkan mereka dari dampak negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Pemberdayaan konsumen dalam membuat pilihan, menentukan, dan menuntut hak-hak mereka sebagai konsumen;

⁴⁸ Susanti Adi Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana), hlm. 60

- 4) Pembentukan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Peningkatan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen untuk membentuk sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berbisnis;
- 6) Peningkatan kualitas barang dan/atau jasa untuk menjamin kelangsungan produksi, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Untuk mencapai tujuan perlindungan konsumen tidak harus mengikuti langkah-langkah yang terstruktur sebaliknya, dapat dicapai melalui pendekatan yang lebih fleksibel. Misalnya, untuk mencapai tujuan keenam, yakni meningkatkan kualitas barang, tidak perlu menunggu tercapainya tujuan pertama, yaitu meningkatkan kesadaran konsumen. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen sebaiknya dilakukan secara simultan atau serempak sesuai dengan urgensi dan konteks masing-masing.

Dalam UUPK tujuan perlindungan konsumen memiliki cakupan yang masih sangat luas meskipun demikian, AJ Duggan dan LW Darvall secara sederhana merumuskan tiga tujuan utama perlindungan konsumen, yakni:

- 1) Membangun kesetaraan dalam penawaran antara pembeli dan penjual (*achievement of bargaining equality between buyer and seller*);
- 2) Mengoreksi ketidakseimbangan kekuatan ekonomi antara kepentingan individu dan kolektif (*correction of the imbalance in economic power between individual and collective interests*); dan

- 3) Mengurangi terjadinya kerugian dan cedera dalam pembelian (*reduction in the incidence of purchase-related losses and injuries*).

B. Prinsip-Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen

Prinsip-prinsip penyelesaian sengketa konsumen merupakan pedoman yang penting dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan penting dalam menjaga hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha serta memastikan perlindungan hak konsumen dalam transaksi bisnis.

1. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa muncul ketika ada perbedaan pandangan atau opini antara beberapa pihak mengenai suatu masalah. Salah satu pihak merasa hak-haknya telah dirugikan oleh pihak lain, sementara pihak lain tidak merasa demikian. Kata “sengketa” biasanya diterjemahkan menjadi “*conflict*” atau “*disputes*” dalam bahasa Inggris, kedua istilah tersebut digunakan untuk merujuk pada perbedaan pendapat atau pandangan yang mengarah pada konflik atau perselisihan sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, Indonesia, “sengketa” berarti pertentangan atau konflik. “Konflik” sendiri didefinisikan sebagai adanya oposisi atau pertentangan antara individu-individu atau kelompok-kelompok. Ini bisa mencakup berbagai situasi, mulai dari perbedaan pendapat hingga pertentangan yang lebih serius.

Oleh karena itu, Jannus Sidabalok mendefinisikan sengketa konsumen sebagai konflik yang muncul antara pelaku usaha dan konsumen yang berasal dari transaksi konsumen. Dalam konteks yang lebih luas, Sidharta menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah konflik yang terkait dengan pelanggaran hak-hak konsumen,

mencakup semua aspek hukum.⁴⁹ Sengketa konsumen menurut A.Z Nasution sengketa konsumen adalah konflik antara konsumen dan pelaku usaha (baik publik maupun privat) mengenai produk konsumen, barang dan/atau jasa tertentu⁵⁰. Sedangkan pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa sengketa konsumen merupakan konflik antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut kompensasi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.

UUPK tidak memberikan definisi spesifik tentang apa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”. Istilah “sengketa konsumen” muncul di beberapa bagian dalam UUPK, yaitu:

- a. Sengketa konsumen” disebutkan sebagai bagian dari sebuah institusi administratif negara yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 UUPK);
- b. Penyelesaian “sengketa konsumen” yang berkaitan dengan prosedur atau tata cara penyelesaian sengketa dapat ditemukan pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Dalam Bab ini, istilah “sengketa konsumen” digunakan secara konsisten, yaitu pada Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.⁵¹

Lebih khusus Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2020 (selanjutnya disebut Permendag) dalam Pasal 1 Angka 4 menyebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang

⁴⁹ Janus Sidabalok, *op.cit*, hal.107

⁵⁰ A.Z., Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan), hal. 178.

⁵¹ Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Cetakan I, (Bandung:Nusamedia), hlm. 107.

menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁵² Oleh karena itu sengketa konsumen apabila terpenuhi unsur adanya sengketa, pelaku usaha, konsumen dan adanya kerugian pihak konsumen.

Ruang lingkup studi hukum dapat menimbulkan sengketa, namun sengketa biasanya lebih sering terjadi dalam bidang hukum perdata. Dalam hukum perdata, sengketa bisa timbul karena adanya perbedaan pandangan tentang suatu perjanjian atau tindakan yang melanggar hukum. Perbedaan pandangan tentang suatu perjanjian biasanya berkaitan dengan isi, pelaksanaan, atau interpretasinya.⁵³

Menurut Janus Sidabalok, ada dua sumber utama dari sengketa konsumen:

- 1) Ketika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban hukumnya seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang. Dengan kata lain, pelaku usaha mengesampingkan ketentuan Undang-Undang tentang kewajibannya dan larangan yang diberlakukan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa jenis ini bisa disebut sebagai sengketa yang berasal dari hukum.
- 2) Ketika baik pelaku usaha maupun konsumen tidak mematuhi isi perjanjian yang telah disepakati. Artinya, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah dibuat antara mereka. Sengketa jenis ini bisa disebut sebagai sengketa yang berasal dari kontrak.⁵⁴

⁵² Permendag Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 1 Angka 4.

⁵³ Janus Sidabalok, "Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen", *Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*, Volume 2 No. 1 Maret 2021, hlm. 12

⁵⁴ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 143.

Apabila terjadi penolakan, tidak merespons atau tidak memenuhi tuntutan kompensasi dari konsumen kepada produsen atau distributor, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan mengajukan gugatan ke pengadilan di tempat konsumen berdomisili.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia

Entitas yang dapat terlibat dalam konteks sengketa konsumen adalah konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah yang berperan dalam penyediaan barang dan jasa. Konsumen atau perwakilannya harus ada dalam setiap sengketa konsumen, jika tidak, maka itu bukan dianggap sebagai sengketa konsumen.⁵⁵ Sengketa konsumen biasanya melibatkan perselisihan antara konsumen, yang merasa dirugikan, dan pelaku usaha, yang menjual atau menyediakan barang atau jasa. Jika barang atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak mencakup sengketa secara luas, seperti sengketa hukum pidana dan administrasi negara, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur penyelesaian sengketa secara ganda dan alternatif. Pengertian ganda di sini mencakup penyelesaian sengketa melalui berbagai sistem antara lain:

- a. termasuk penyelesaian sengketa perdata di pengadilan (*in court resolution*) sesuai dengan Pasal 45 dan 48,

⁵⁵ Abuyazid Bustomi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen," *Solusi*, Volume 16, Nomor 2 (2018): hlm 162-163, <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/125>

- b. penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan (*out court resolution* atau dikenal sebagai *alternative dispute resolution*) seperti yang dijelaskan dalam Pasal 45, 46, dan 47
- c. Penyelesaian perkara secara pidana (*criminal court resolution*) berdasarkan Pasal 59, 61, hingga 63 dan
- d. penyelesaian perkara secara administratif (*administrative court resolution*) sesuai dengan Pasal 60.⁵⁶

Pasal 45 hingga Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai penyelesaian sengketa/konflik konsumen. Resolusi konflik konsumen dapat dicapai melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan,⁵⁷ tergantung pada pilihan bebas dari pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Jika pilihan yang diambil adalah penyelesaian konflik di luar pengadilan, maka langkah hukum melalui pengadilan hanya dapat diambil jika upaya penyelesaian konflik tersebut dinyatakan gagal oleh salah satu pihak atau semua pihak yang terlibat dalam konflik.

a. Penyelesaian Damai Kedua Belah Pihak

Penyelesaian perselisihan di luar pengadilan menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen, seperti yang dimaksud dalam ayat ini, tidak mengecualikan kemungkinan penyelesaian secara damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai merujuk pada penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melibatkan pengadilan atau BPSK dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

⁵⁶ Rosmawati, Op.cit, hlm. 42

⁵⁷ UUPK pasal 45 ayat 2

Penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dilakukan dengan tujuan mencapai kesepakatan tentang jenis dan jumlah kompensasi kerugian dan/atau tindakan spesifik untuk memastikan bahwa hal tersebut tidak akan terulang. Hal ini bisa berarti:

1. pengembalian dana sesuai dengan harga pembelian barang dan/atau jasa;
2. penggantian barang dan/atau jasa yang sama atau setara nilainya; atau
3. perawatan medis; atau
4. pemberian kompensasi yang sesuai.⁵⁸

b. Penyelesaian Melalui Pengadilan

Pasal 48 UUPK memaparkan bahwa langkah litigasi dapat diambil dengan mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan sesuai dengan ketentuan peradilan umum yang berlaku, dengan merujuk pada Pasal 45 UUPK. Empat opsi yang diberikan oleh UUPK untuk mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu melalui gugatan individu oleh konsumen yang merasa dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, gugatan oleh kelompok konsumen yang memiliki kepentingan serupa, lembaga perlindungan konsumen yang merupakan inisiatif masyarakat, dan pemerintah.⁵⁹

Berdasarkan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 142 Rbg/118 HIR, tuntutan atau gugatan harus diajukan dalam bentuk surat gugatan yang ditandatangani oleh penggugat atau kuasanya. Surat gugatan tersebut diajukan kepada ketua pengadilan negeri di daerah hukum tempat

⁵⁸ Janus Sidabalok, *Op.cit*, 13

⁵⁹ Fibrianti, N, "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata*, 1(1), 111-126, hlm.80

tergugat tinggal. Jika tempat tinggal tergugat tidak diketahui, surat gugatan diajukan ke tempat tergugat sebenarnya berdiam. Jika ada lebih dari satu tergugat yang tinggal dalam daerah hukum yang sama, gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat salah satu tergugat tinggal, sesuai dengan pilihan penggugat. Jika tempat tinggal tergugat tidak diketahui atau tergugat tidak dikenal, gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat penggugat atau salah seorang penggugat tinggal.

c. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

1) Pembentukan BPSK di Lampung

BPSK pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden 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. Pembentukan BPSK Lampung Barat berdasarkan Keppres No. 11 Tahun 2011, selanjutnya berdasarkan Keppres No. 5 Tahun 2012 BPSK Kab. Lampung Tengah dan Kota Bandar Lampung dibentuk jadi totalnya ada 3 (tiga) BPSK yang dibentuk berdasarkan Keppres di Provinsi Lampung ini. Akan tetapi dalam perkembangannya BPSK Lampung Barat, BPSK Kab. Lampung Tengah dan BPSK Kota Bandar Lampung tidak beroperasi.

Setelah berlakunya Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka pembentukan BPSK tidak lagi dibentuk melalui Keppres melainkan berdasarkan Keputusan

Gubernur sesuai dengan wilayah kerja Provinsi. atas wilayah Kabupaten/Kota.⁶⁰ Hanya BPSK Lampung Tengah yang kembali aktif berdasarkan Keppres No. 5 Tahun 2012, STD-BPSK 13/STD/PKTN/05/2023, SK Gubernur Lampung G/88/V.26/HK/2023 dan SK Kepala Dinas Perindag Lampung 11/V.26/Dagri.3/III/2023.

2) Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah lembaga yang tidak bersifat struktural dan beroperasi di wilayah Daerah Kabupaten/Kota. Pasal 49 Ayat (1) UUPK menjadi landasan hukum bagi pemerintah dalam membentuk BPSK di tingkat daerah II (kabupaten/kota) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Pasal ini juga menegaskan bahwa BPSK tidak dibentuk di tingkat I (Provinsi) dengan tujuan agar konsumen tidak perlu berpergian jauh untuk mengajukan pengaduan ke BPSK, terutama jika berada di ibu kota Provinsi. Dengan demikian, pemerintah berencana membentuk BPSK di setiap daerah tingkat II di Indonesia sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen selain badan peradilan.

Penanganan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen⁶¹ sebelumnya, dalam Pasal 45 Ayat (1) UUPK ditetapkan bahwa setiap konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

⁶⁰ Pasal 4 Ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁶¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan umum Pasal 1 Angka 11

3) Tugas dan Kewenangan BPSK

Sebagai salah satu forum di luar pengadilan, BPSK memiliki fungsi sebagai fasilitator terhadap isu-isu yang muncul antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, tugas dan kewenangan BPSK sendiri mencakup⁶²:

- 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;
- 7) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 8) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- 9) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, 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;

⁶² Pasal 52 UUPK

- 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.

3. Pengangkatan, Penggantian, Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan dengan SK Gubernur.⁶³ Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Unsur pemerintah berasal dari perangkat daerah, unsur konsumen berasal dari wakil LPKSM di kabupaten/kota yang berada di wilayah kerja BPSK dan unsur pelaku usaha sebagaimana dimaksud berasal dari wakil asosiasi atau organisasi pelaku usaha di kabupaten/kota yang berada di wilayah kerja BPSK. Anggota dari setiap unsur BPSK berjumlah ganjil paling sedikit 3 (tiga) orang atau paling banyak 5 (lima) orang dengan memperhatikan keseimbangan keterwakilan setiap unsur dan sesuai dengan beban kerja BPSK setempat. Susunan keanggotaan BPSK terdiri dari:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota; dan
- c. anggota.

⁶³ Pasal 22 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Bahwa Ketua BPSK merupakan anggota yang berasal dari unsur pemerintah yang kriteria pendidikannya paling rendah Strata 1 (S-1), untuk wakil ketua BPSK merupakan anggota yang berasal dari luar unsur pemerintah, sedangkan susunan keanggotaan BPSK sendiri paling sedikit memiliki 1 (satu) orang yang berpendidikan S1 di bidang hukum dan tidak dapat merangkap sebagai anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Persyaratan umum untuk dapat diangkat menjadi anggota BPSK, yaitu:

- a. warga Negara Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang Perlindungan Konsumen; dan
- f. berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun.

Pemilihan calon anggota BPSK dilakukan oleh Tim Pemilihan yang dibentuk dan ditetapkan oleh Gubernur paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa keanggotaan BPSK berakhir, Tim Pemilihan paling sedikit berjumlah 5 (lima) orang yang tidak dapat diusulkan menjadi anggota BPSK. Anggota tim terdiri dari:

Tim Pemilihan bertugas untuk mengumumkan pemilihan calon anggota BPSK, melakukan penilaian terhadap dokumen persyaratan calon anggota BPSK, melakukan uji kelayakan dan kepatutan calon anggota BPSK, menetapkan nama calon anggota BPSK yang dinyatakan lulus uji kelayakan dan kepatutan dan terakhir menyampaikan nama calon anggota BPSK yang dinyatakan lulus uji kelayakan dan kepatutan kepada Gubernur.

4. Tugas Dan Peran Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kepala sekretariat BPSK memiliki tanggung jawab sebagai tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi dan kepaniteraan. Tugas kepala sekretariat BPSK berdasarkan Pasal 36 (1) Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain:

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dari sekretariat bidang tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi, dan kepaniteraan
- b. Melaksanakan administrasi persidangan penyelesaian Sengketa Konsumen; dan
- c. Mempersiapkan dan menyampaikan berkas perkara kepada ketua BPSK.

Anggota Sekretariat BPSK Bidang Tata Usaha Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi memiliki tugas antara lain:

- a. menyiapkan kebutuhan rumah tangga BPSK;
- b. melaksanakan tata kelola persuratan;
- c. melaksanakan tata kelola arsip berkas permohonan/ pengaduan, berita acara persidangan, dan putusan;
- d. menerima dan melakukan pendaftaran permohonan pengaduan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- e. memberitahukan dan menyerahkan berkas pengaduan atau permohonan penyelesaian Sengketa Konsumen kepada kepala sekretariat;
- f. mengelola jadwal persidangan BPSK dan pemanggilan para pihak yang bersengketa;
- g. memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat pengajuan pengaduan dan hak-hak Konsumen serta mekanisme bersengketa di BPSK; dan

- h. melaksanakan tugas lain yang diperlukan dalam bidang tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi.

Sedangkan Tugas Anggota Sekretariat BPSK Bidang Kepaniteraan berdasarkan Pasal 36 (1) Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 adalah:

- a. mencatat jalannya proses penyelesaian Sengketa Konsumen dan mengadministrasikan dokumen persidangan
- b. menyimpan berkas laporan;
- c. menjaga barang bukti;
- d. membantu menyusun putusan;
- e. menyampaikan keputusan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha;
- f. membuat berita acara persidangan; dan
- g. melaksanakan tugas lain yang diperlukan dalam bidang kepaniteraan

5. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

a. Pengertian Sengketa Konsumen

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila konsumen merasa dirugikan atas kerusakan, pencemaran, dan/atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka konsumen harus kembali kepada pelaku usaha untuk memperoleh ganti rugi dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Apabila konsumen sudah menyampaikan kerugian yang dialami kepada pelaku usaha, namun pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi sebagaimana diminta oleh konsumen, maka hal tersebut menimbulkan sengketa. Apabila timbul sengketa, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau melalui badan peradilan di tempat kedudukan konsumen⁶⁴. Dengan demikian, 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 yang timbul karena pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi Kalo Sebagaimana diminta oleh konsumen.

b. Hakikat Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

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 konsumen⁶⁵. Oleh sebab itu hakikat penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah musyawarah mencapai mufakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka persyaratan pihak yang dapat mengajukan permohonan penyelesaian konsumen atau Pemohon dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:

⁶⁴ Pasal 23 dan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁵ Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

1. Konsumen akhir

Yang dimaksud dengan konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Misalnya konsumen yang membeli produk makanan atau minuman untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain. Namun kalau konsumen membeli terigu sebagai bahan baku untuk memproduksi roti yang akan dijual, maka konsumen tersebut tidak dapat dikualifikasi sebagai konsumen akhir. Demikian juga konsumen pasar modal tidak termasuk kategori konsumen akhir.⁶⁶

2. Ahli waris, apabila konsumen meninggal dunia;

3. Kuasanya, apabila:

- a. konsumen yang akan mengajukan gugatan sedang sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan
- b. konsumen adalah orang asing:

4. Orang tua atau walinya apabila konsumen belum dewasa.

Pelaku usaha sebagai pihak yang dapat digugat atau termohon⁶⁷ yaitu: perusahaan, yang berbadan hukum misalnya PT maupun perusahaan yang tidak berbadan hukum, misalnya CV, firma, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor sedangkan Pemerintah dan/atau Lembaga Pemerintah tidak dapat digugat di BPSK, hal ini karena Pemerintah dan/atau Lembaga Pemerintah

⁶⁶ Penjelasan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁷ Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

bukanlah pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis barang atau jasa yang disengketakan adalah barang atau jasa yang dapat diajukan penyelesaian sengketanya melalui BPSK merupakan barang atau jasa yang sah diperdagangkan dan barang yang dikonsumsi langsung oleh konsumen dan tidak untuk diperdagangkan kembali atau dipakai sebagai bahan modal, bahan baku, atau bahan penolong dari suatu produk.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Tahapan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK meliputi beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pengajuan Permohonan: Setelah terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen atau ahli warisnya, kuasanya, orang tua, atau walinya dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke BPSK.
2. Pemeriksaan Kerugian Materiil: BPSK akan meneliti kebenaran adanya kerugian materiil yang dialami oleh konsumen berdasarkan Pasal 52 huruf k Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Kesepakatan Penyelesaian: Konsumen dan pelaku usaha harus sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK. Kesepakatan ini dapat dinyatakan secara tegas dalam perjanjian atau berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
4. Proses Penyelesaian: Setelah persyaratan di atas terpenuhi, BPSK akan memulai proses penyelesaian sengketa melalui salah satu metode seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase sesuai dengan Pasal 52 jo Pasal 4 Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001
5. Sidang Konsiliasi/Mediasi/Arbitrasi: Pihak-pihak yang bersengketa akan dipertemukan dalam sidang yang dipimpin oleh Ketua BPSK atau

mediator/arbitrator. Sidang ini dilakukan secara tertutup dan pihak-pihak dapat membawa bukti-bukti serta saksi jika diperlukan.

6. Penyelesaian dan Putusan: Setelah melalui proses penyelesaian, BPSK akan mengeluarkan putusan yang berisi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Putusan ini bersifat final dan mengikat bagi kedua belah pihak.

Mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen menekankan perlunya perlakuan adil bagi semua pihak melalui metode alternatif seperti konsiliasi dan mediasi, dengan menekankan pentingnya hasil yang optimal dari penyelesaian sengketa sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi semua pihak yang terlibat. Hal ini sesuai dengan tujuan dari teori keadilan, teori penyelesaian sengketa, dan teori efektivitas

Efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu hukum, penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat dan kebudayaan. Dari faktor-faktor tersebut terdapat kendala-kendala yang harus dihadapi oleh BPSK antara lain belum adanya Perda pada Provinsi Lampung yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan tata cara penyelesaiannya menjadi hambatan tersendiri dalam perlindungan konsumen sebagai landasan hukum lokal untuk penyelesaian sengketa konsumen sehingga tujuan untuk melindungi hak-hak konsumen menjadi tidak efektif.

Selain itu adanya kendala dalam pembentukan BPSK di sebagian besar kabupaten/kota di Provinsi Lampung dikarenakan adanya keterbatasan anggaran yang menyebabkan minimnya sosialisasi kepada masyarakat dan berhentinya

operasi BPSK di beberapa daerah. Meskipun demikian, BPSK Kabupaten Lampung Tengah masih aktif beroperasi. Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Lampung juga sangat bergantung pada sejauh mana pelaku usaha dan konsumen patuh terhadap putusan yang dihasilkan. Kepatuhan dari kedua belah pihak akan meningkatkan efisiensi proses penyelesaian sengketa.

B. Saran

Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK di Kabupaten Lampung Tengah, perlu dibentuk Perda yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan tata cara penyelesaiannya untuk memberikan dasar hukum yang kokoh dalam melindungi hak-hak konsumen dan memperkuat infrastruktur hukum di tingkat local serta sanksi yang lebih tegas dan penegakan hukum yang lebih efektif terhadap pelanggaran harus diterapkan untuk mendorong kepatuhan.

Selain itu diperlukan upaya dalam mengatasi kendala anggaran, meningkatkan kemampuan anggota BPSK Lampung dalam menangani sengketa yang kompleks serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dalam bentuk kampanye penyuluhan dan edukasi yang lebih intensif, untuk memberikan informasi kepada konsumen tentang proses penyelesaian sengketa dan pentingnya memanfaatkannya. Perlunya mendorong pelaku usaha dan konsumen agar mematuhi putusan yang dihasilkan oleh BPSK. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Lampung pada Kabupaten Lampung Tengah dapat dilakukan secara efektif dan memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adi Nugroho, Susanti, 2017, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*. 1st ed. Kencana, Jakarta.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Cetakan I, Nusamedia, Bandung.
- Bernard L. Tanya, Yoan N. Simanjuntak, Markus Y. Hage, 2019, *Teori Hukum Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang Dan Generasi*. Edited by Catur Yuniarto. IV. Genta Publishing, Yogyakarta
- Holijah, 2020, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- I Gede AB Wiranata dan Yeni Agustina MR, 2018, *Sampel Dan Teknik Sampel Dalam Penelitian*, Anugrah Utama Raharja, Bandar Lampung
- Ishaq, 2009, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Muhammad, AbdulKadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram
- Kurniati, Ika Dyah, Riza Setiawan, Afiana Rohmani, Aisyah Lahdji, Arief Tajally, Kanti Ratnaningrum, Rochman Basuki, Sc Reviewer, and Zulfachmi Wahab. 2016, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Udayana, Denpasar.
- Panjaitan, Hulman. 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Edited by Hojot marluga. Jala Permata Aksara. 1st ed. Jala Permata Aksara, Jakarta.

- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. 2nd ed. Prenada Media Group, Depok.
- Tumantara Endipradja, Firman, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen filosofi perlindungan konsumen dalam perspektif politik hukum negara kesejahteraan*, Setara Pers, Malang
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Salim Hs, Erlis Septiana Nurbani, 2018, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. 1st ed. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sasongko, Wahyu, 2007 *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Bandar Lampung.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti Bandung.
- Soekanto, S., 2008, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Rosmawati, 2017, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Winarta, Frans Hendra, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia Dan Internasional*. Edited by Tarmizi.Sinar Grafika, Jakarta.

Jurnal/Artikel/Makalah

- Aini Puspita Sari, Hamzah, Dianne Eka Rusmawati. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Muslim Terhadap Penjualan Makanan Menggunakan Campuran Daging Babi.” *Pactum Law Journal* 1, no. 3 (2018): 181–192.
- Apsari, N. K. A. T. B., & Rudy, D. G. “Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan.” *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2014): 1–16. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37656>.
- Bakhtiar Syamsi Pratama, Moh. Saleh. “Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Analisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 335K/ PDT.SUS/2012).” *Jurnal Commerce Law* 3, no. 1 (2023).

- Chandra Saputra, Ma'rifah, Masdari.T. "Abstract Implications of Transfer of Authority of Legal Assurance Oriented." *De Jure Critical Laws journal* 2, no. 2 (2021): 15.
- Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi." *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 110–126.
- Fithri, Beby Suryani, Riswan Munthe, and Anggreni Atmei Lubis. "Asas Ultimum Remedium/The Last Resort Principle Terhadap Pelaku Usaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Doktrina: Journal of Law* 4, no. 1 (2021): 69–84.
- Gosal, Monica Jeannete Tampinongkol, Vecky Y., and Anna S. Wahongan ABSTRAK. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum IX*, no. 5 (2021): 240–248.
- Harahap, Pardamean. "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus Bpsk Kabupaten Tangerang)." *Lex Jurnalica* 15, no. Nomor 2 (2018).
- Irayanti Nur. "Efektifitas UU No 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Berkeadilan." *Journal I La Galigo : Public Administration Journal* 4, no. 8 (2021): 5.
- Janus Sidabalok. "Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen." *Fiat Iustitia : Jurnal Hukum* 2, no. 1 (2021): 1–9. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/snh/article/view/25555>.
- Latifiani, Dian. "Permasalahan Pelaksanaan Putusan Hakim." *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 15–29. <https://jhaper.org/index.php/JHAPER/article/view/1>.
- Muhamad Gakhairi Purnado, Suradi, Marjo. "Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK Nomor 11/Pts- BPSK/BKT/X/2015 Atas Upaya Hukum Keberatan Oleh Pihak Pelaku Usaha (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/PDT.Sus-BPSK/2015/Pn.Bkt)." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 02 (2017): 16. <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/%0Amudah>.
- Muskibah. "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Inovatif Ilmu Hukum* 2, no. 4 (2020): 142–149.

R.Suharto, Marjo Talita Ambaranti*. “Tinjauan Yuridis Terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).” *Serambi Hukum* 5, no. 04 (2016): 3. [http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/ I](http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/I).

Sinaga, Niru Anita, Nunuk Sulisrudatin. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2014).

Yuka, Ajrina, and Ghansham Anand. “Itikad Baik Dalam Proses Mediasi Perkara Perdata Di Pengadilan” 1, no. 2 (2018): 200–214.

Internet

Chrissie Margareta. “Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen.” *BP Lawyers*. Last modified 2020. Accessed September 10, 2023. <https://bplawyers.co.id/2020/01/29/penyelesaian-sengketa-perlindungan-konsumen/>.

Gumelar, Galih. “Metode Penelitian Hukum – Normatif, Empiris, Pendekatan, Data, Analisa, Para Ahli.” *Galihgumelar*. Last modified 2020. Accessed September 7, 2023. <http://www.galihgumelar.org/2020/02/metode-penelitian-hukum-normatif.html>.

Minister of Industry and Trade Republic of Indonesia. *Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/2001 on the Duties and Authority of Consumer Dispute Settlement Agency (Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Anggota Badan Pe*. Indonesia: Kemendag, 2010. <https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/detail/2693/1>.

Setneg, JDIH. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Indonesia: Setneg, 1999. <https://jdih.setneg.go.id/Produk>.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Persaingan Anti Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat sebagaimana telah Diubah Beberapa Kali Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU tentang Antimonopoli)

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU tentang Ketenagalistrikan)

Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan