

**PERSYARATAN DAN PROSEDUR PENGAJUAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PRODUK JASA  
MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK)**

**TESIS**



**Oleh:**

**IKROM**

NIM : 20302400142

Konsentrasi : Hukum Pidana

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2025**

**PERSYARATAN DAN PROSEDUR PENGAJUAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PRODUK JASA  
MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK)**

**TESIS**



**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2025**

**PERSYARATAN DAN PROSEDUR PENGAJUAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN PRODUK JASA MELALUI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

Diajukan Untuk Penyusunan Tesis  
Program Magister Hukum

**Oleh:**

Nama : IKROM  
NIM : 20302400142

Program Studi : Magister (S2) Ilmu Hukum (M.H.)

Disetujui oleh:

Pembimbing I  
Tanggal,

Dr. Andri Winjaya Laksana, S.H., M.H. M.Kn.  
NIDN. 06-2005-8302

**UNISSULA**  
جامعة سلطان العلاجية  
Dekan  
Fakultas Hukum  
UNISSULA



Prof. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.  
NIDN. 06-2004-6701

**PERSYARATAN DAN PROSEDUR PENGAJUAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PRODUK JASA  
MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK)**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji  
Pada Tanggal 28 November 2025  
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Pengaji  
Ketua,  
Tanggal,

Prof. Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H.

NIDN. 06-0707-7601

Anggota

Anggota,

Dr. Andri Winjaya Laksana, S.H., M.H. M.Kn.

NIDN. 06-2005-8302

Dr. Arpangi, S.H., M.H.

NIDN. 06-1106-6805

Mengetahui

Dekan

Fakultas Hukum  
UNISSULA



Prof. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.

NIDN: 06-2004-6701

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKROM  
NIM : 20302400142

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

### PERSYARATAN DAN PROSEDUR PENGAJUAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PRODUK JASA MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 30 Oktober 2025  
Yang Membuat Pernyataan.

(IKROM)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	IKROM
NIM	:	20302400142
Program Studi	:	Magister Ilmu Hukum
Fakultas	:	Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa **Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\*** dengan judul:

### **PERSYARATAN DAN PROSEDUR PENGAJUAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PRODUK JASA MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Oktober 2025  
Yang Membuat Pernyataan.



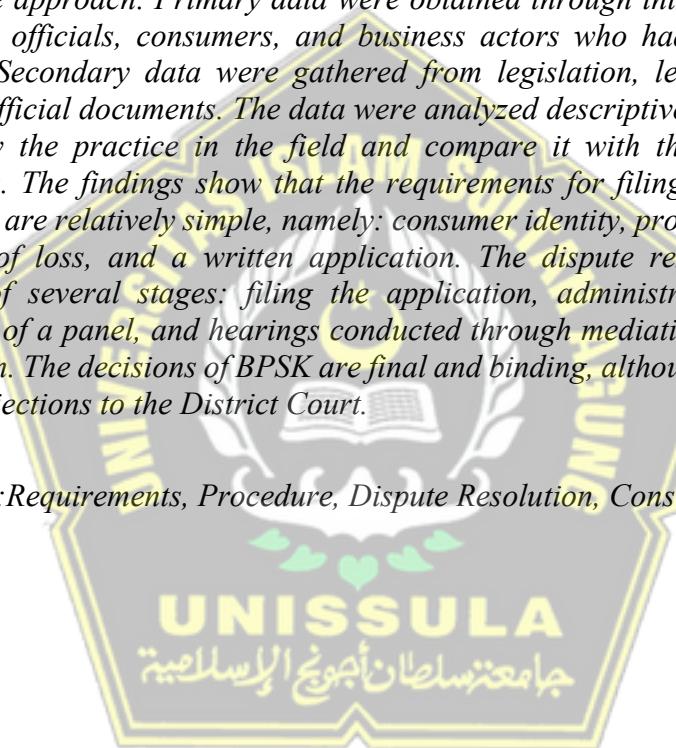
(IKROM)

\*Coret yang tidak perlu

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine and analyze the requirements and procedures for filing consumer dispute resolutions regarding service products through the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK), particularly in Semarang City. The urgency of this study arises from the fact that disputes often occur between consumers and business actors in the service sector, causing harm to consumers. Meanwhile, litigation through the courts is considered to be time-consuming, costly, and procedurally complicated. BPSK, as an alternative dispute resolution body, was established to provide legal protection with a faster, cheaper, and simpler mechanism. This research employs an empirical juridical method with a qualitative approach. Primary data were obtained through interviews with BPSK Semarang officials, consumers, and business actors who had been involved in disputes. Secondary data were gathered from legislation, legal literature, and relevant official documents. The data were analyzed descriptively and analytically to portray the practice in the field and compare it with the applicable legal provisions. The findings show that the requirements for filing disputes at BPSK Semarang are relatively simple, namely: consumer identity, proof of transaction or evidence of loss, and a written application. The dispute resolution procedure consists of several stages: filing the application, administrative examination, formation of a panel, and hearings conducted through mediation, conciliation, or arbitration. The decisions of BPSK are final and binding, although parties may still submit objections to the District Court.*

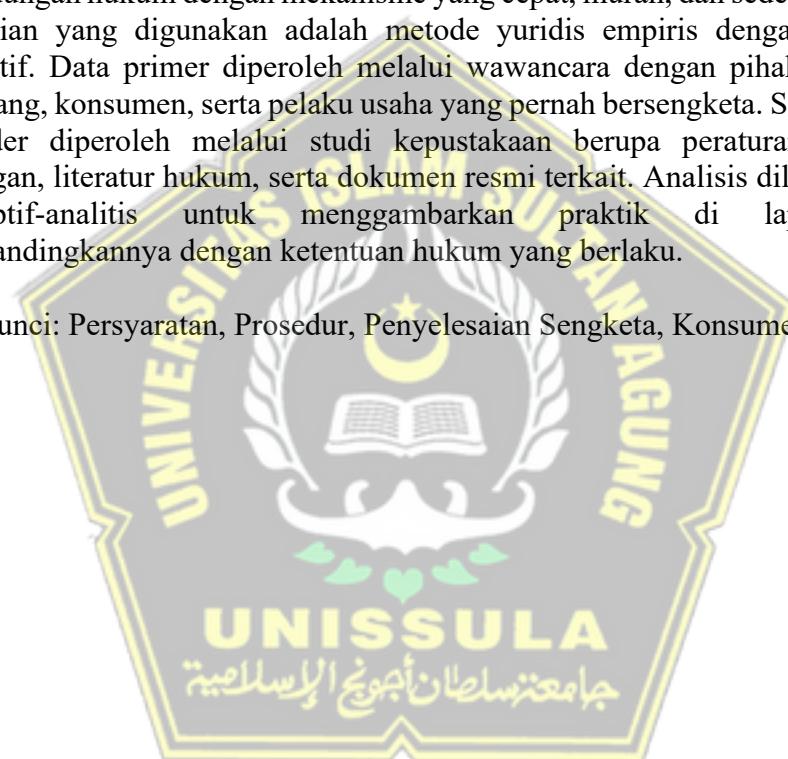
*Keywords:* Requirements, Procedure, Dispute Resolution, Consumer, BPSK.



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persyaratan serta prosedur pengajuan penyelesaian sengketa konsumen produk jasa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), khususnya di Kota Semarang. Urgensi penelitian ini didasarkan pada fakta bahwa dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha produk jasa sering timbul permasalahan yang merugikan konsumen, sementara penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi di pengadilan dinilai memakan waktu lama, biaya tinggi, dan prosedur yang rumit. BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa hadir untuk memberikan perlindungan hukum dengan mekanisme yang cepat, murah, dan sederhana. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak BPSK Kota Semarang, konsumen, serta pelaku usaha yang pernah bersengketa. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan berupa peraturan perundangan, literatur hukum, serta dokumen resmi terkait. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis untuk menggambarkan praktik di lapangan dan membandingkannya dengan ketentuan hukum yang berlaku.

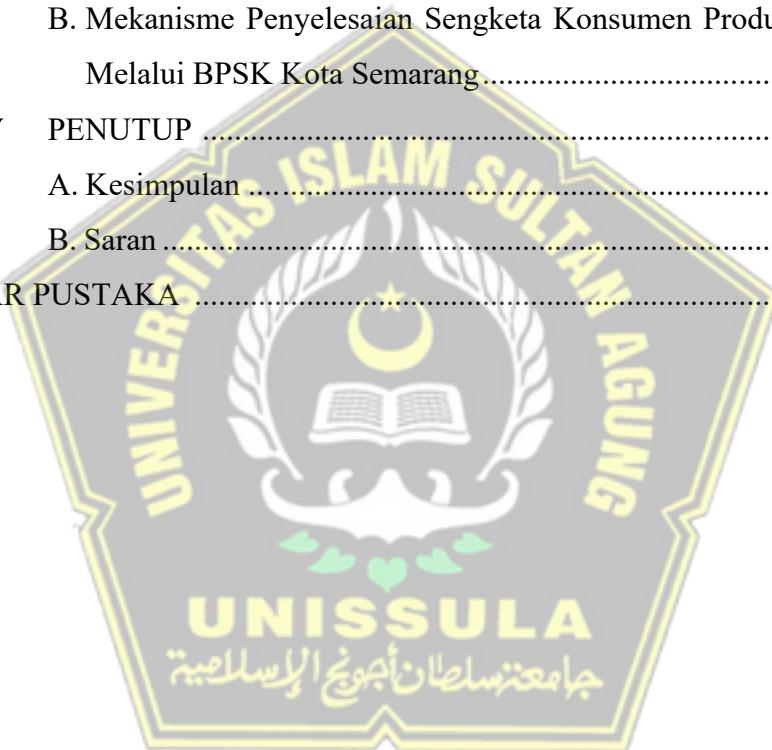
Kata kunci: Persyaratan, Prosedur, Penyelesaian Sengketa, Konsumen, BPSK.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	Error!
<b>Bookmark not defined.</b>	
HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error!
<b>Bookmark not defined.</b>	
HALAMAN PEGESAHAAN .....	Error!
<b>Bookmark not defined.i</b>	
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Konseptual.....	6
1. Konsep Utama dalam Penelitian .....	7
2. Hubungan Antar Konsep (Diagram Konseptual) .....	8
F. Kerangka Teori .....	8
1. Teori Perlindungan Hukum .....	8
2. Teori Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi.....	10
3. Teori tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	13
G. Metode Penelitian .....	15
1. Jenis Penelitian .....	16
2. Metode Pendekatan .....	16
3. Jenis dan Sumber Data .....	16
4. Metode Pengumpulan Data .....	18
5. Metode Analisis Data .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21

A. Konsumen.....	21
B. Pelaku Usaha .....	25
C. Perlindungan Konsumen.....	28
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	44
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Persyaratan dan Penerapan Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa Konsumen Produk Jasa Melalui BPSK Kota Semarang.....	50
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Produk Jasa Melalui BPSK Kota Semarang .....	55
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia ditegaskan sebagai negara hukum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Konsep negara hukum ini mengharuskan seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara berjalan berdasarkan hukum yang menjamin kepastian, keadilan, dan perlindungan hak asasi warga negara. Sejalan dengan pandangan Jimly Asshiddiqie, unsur-unsur negara hukum Indonesia merupakan perpaduan antara konsep *Rechtsstaat* Eropa Kontinental dan *Rule of Law* Anglo-Saxon, yang mengutamakan supremasi hukum sebagai fondasi kehidupan bernegara.

Sebagai negara hukum, Indonesia menempatkan hukum tidak hanya sebagai pengatur hubungan antarwarga negara, tetapi juga sebagai instrumen pengendali dan pengarah berbagai sektor, termasuk ekonomi, sosial, budaya, teknologi, hingga ranah privat. Undang- Undang Dasar 1945 menegaskan adanya prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak melalui pasal-pasal yang relevan, seperti Pasal 28D dan Pasal 28G. Prinsip ini menjadi dasar kuat bagi perlindungan hukum, termasuk dalam konteks kegiatan perdagangan barang dan jasa.

Perekonomian Indonesia bertumpu pada pembangunan nasional yang diarahkan untuk memajukan kesejahteraan umum melalui sistem demokrasi ekonomi. Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang

Perdagangan, dijelaskan bahwa perdagangan mencakup transaksi barang dan/atau jasa di dalam maupun luar negeri untuk mendapatkan imbalan yang sah. Artinya, transaksi jasa memiliki posisi strategis sebagai bagian dari aktivitas perekonomian nasional.

Berbeda dengan barang, produk jasa memiliki karakteristik yang khas, seperti sifatnya yang tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa (*inseparability*), heterogen (*heterogeneity*), dan cepat hilang manfaatnya (*perishability*). Keragaman jenis jasa juga sangat luas, mencakup jasa transportasi, komunikasi, pendidikan, kesehatan, keuangan, rekreasi, hingga jasa digital. Karakteristik ini menimbulkan dinamika tersendiri dalam praktik transaksi jasa yang tidak jarang memicu sengketa.

Kegiatan transaksi jasa yang semakin kompleks diperparah oleh dampak globalisasi, digitalisasi, dan kemajuan teknologi informasi. Perkembangan ini membawa tantangan baru bagi konsumen karena tidak semua transaksi jasa berjalan sesuai perjanjian, sehingga berpotensi merugikan konsumen. Dalam konteks ini, hukum berperan penting untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum, agar hak-hak konsumen tetap terjamin di tengah perkembangan industri jasa yang semakin dinamis.

Sebagai wujud perlindungan hukum terhadap konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar normatif, termasuk pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar

pengadilan. BPSK hadir dengan mandat menyelesaikan sengketa secara cepat, sederhana, murah, serta mengedepankan mekanisme *win-win solution* melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Namun demikian, pelaksanaan fungsi BPSK di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan, mulai dari keterbatasan sarana, rendahnya sosialisasi, hingga tumpang tindih kewenangan dengan instansi lain, terutama dalam konteks sengketa digital ( (Yunimar & Fitri,2021) dan (Gumilar et al.,2025) ). Beberapa temuan penelitian dan rekomendasi lembaga terkait, seperti BPKN, menunjukkan perlunya penguatan BPSK serta pembaruan substansi UUPK agar mampu mengakomodasi karakteristik sengketa jasa yang berbeda dengan sengketa barang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara khusus bagaimana persyaratan, prosedur, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen produk jasa melalui BPSK, khususnya di Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik penyelesaian sengketa jasa, kendala yang dihadapi, serta peluang perbaikan yang relevan demi memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah: “Persyaratan dan Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa Konsumen Produk Jasa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).”

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana persyaratan dan penerapan prosedur pengajuan penyelesaian sengketa konsumen produk jasa melalui BPSK Kota Semarang?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen produk jasa melalui BPSK Kota Semarang?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengemukakan tujuan yang hendak ingin dicapai melalui proses penelitian, sehingga tujuan penelitian harus jelas dan dapat diamati serta diukur(Efendi & Ibrahim, 2018:189). Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas dan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan menguraikan persyaratan serta penerapan prosedur pengajuan penyelesaian sengketa konsumen atas produk jasa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang.
2. Mengkaji dan mendeskripsikan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas produk jasa yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisikan uraian tentang temuan baru yang diupayakan dan bakal dihasilkan dalam penelitian, dan apa manfaat temuan

tersebut bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan/atau praktik hukum. Manfaat penelitian terbagi menjadi dua yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis. Manfaat teoretis adalah uraian tentang temuan baru yang dihasilkan dalam manfaat temuan penelitian tersebut bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Sedangkan manfaat praktis merupakan pemanfaatan hasil penelitian yang dilakukan oleh ilmuwan lain untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dan seni serta manfaat untuk program/institusi/pembangunan/masyarakat (Efendi & Ibrahim, 2018:175,189,225). Berikut ini adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis dalam penelitian ini:

### **1. Manfaat Teoritis:**

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam kajian hukum perlindungan konsumen, dengan memaparkan secara rinci persyaratan, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas produk jasa yang diterapkan oleh BPSK.
- b. Memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai peran lembaga non- pengadilan seperti BPSK dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, khususnya terkait produk jasa yang memiliki karakteristik berbeda dengan barang.

### **2. Manfaat Praktis:**

- a. Memberikan wawasan kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai persyaratan, prosedur dalam proses pengajuan penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh melalui BPSK, serta hak-hak yang dapat

dilindungi dalam proses tersebut.

- b. Membantu pihak BPSK dan lembaga terkait lainnya untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem penyelesaian sengketa konsumen produk jasa, guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam proses penyelesaian sengketa.
- c. Memberikan referensi praktis bagi pengambil kebijakan dalam menyusun regulasi yang lebih relevan dan efektif, serta memperkuat implementasi perlindungan konsumen di Indonesia, terutama dalam bidang perdagangan produk jasa.

## E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan konsep-konsep yang terkandung dalam judul penelitian yang dijabarkan dalam permasalahan dan tujuan penelitian. Konsep-konsep dasar ini akan dijadikan pedoman dalam rangka mengumpulkan data dan bahan-bahan hukum yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian. Konsep-konsep dasar lazimnya diperoleh setelah dilakukan penelusuran bahan-bahan hukum yang dibutuhkan dalam penelitian yang berupa kajian pustaka menyangkut permasalahan dan tujuan dari penelitian ini. Kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Konsep Utama dalam Penelitian

#### a. Konsumen Produk Jasa

- 1) Definisi konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Cakupan produk jasa (misalnya: jasa keuangan, pendidikan, transportasi, dll).

**b. Sengketa Konsumen**

- 1) Jenis dan bentuk sengketa (kerugian akibat tidak terpenuhinya hak konsumen).
- 2) Sengketa yang dapat diajukan ke BPSK.

**c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

- 1) Landasan hukum (UU No. 8 Tahun 1999 dan peraturan pelaksana).
- 2) Fungsi, wewenang, dan struktur organisasi BPSK.

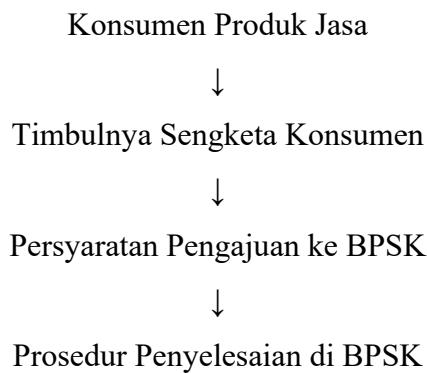
**d. Persyaratan Pengajuan Sengketa ke BPSK**

- 1) Siapa yang dapat mengajukan (konsumen atau kuasanya).
- 2) Dokumen dan bukti yang dibutuhkan.
- 3) Batas waktu pengajuan.

**e. Prosedur Penyelesaian Sengketa di BPSK**

- 1) Prosedur administratif (pengajuan, registrasi, pemberitahuan).
- 2) Mekanisme penyelesaian (mediasi, arbitrase, konsiliasi).
- 3) Putusan dan pelaksanaan.

**2. Hubungan Antar Konsep (Diagram Konseptual)**





## Putusan BPSK dan Implementasi

### 3. Variabel-Konsep Penelitian

No	Variabel/Konsep Utama	Indikator Kunci
1	Persyaratan Pengajuan Sengketa	Identitas pihak, bukti kerugian, legal standing
2	Prosedur Penyelesaian Sengketa di BPSK	Tahapan penyelesaian, waktu penyelesaian, hasil akhir
3	Efektivitas Penyelesaian di BPSK (opsional)	Kepuasan konsumen, kepatuhan pelaku usaha, penegakan putusan

## F. Kerangka Teori

### 1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara hukum kepada warga negara, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Tujuan utamanya adalah menciptakan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.

#### a. Teori Perlindungan Hukum oleh Philipus M. Hadjon

Philipus M. Hadjon, seorang pakar hukum administrasi Indonesia, menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama:

##### 1) Perlindungan Hukum Preventif (*Preventive Legal Protection*)

Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak oleh pihak yang memiliki kewenangan (dalam hal

ini pelaku usaha).

Ciri-ciri:

- a) Dilakukan sebelum terjadi sengketa.
- b) Mewujud melalui regulasi, standar kontrak, pengawasan, dan transparansi informasi.
- c) Contoh: kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan informasi produk secara jelas dan benar.

2) Perlindungan Hukum Represif (*Repressive Legal Protection*)

Perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran hak atau sengketa, untuk memulihkan keadaan atau memberikan keadilan kepada pihak yang dirugikan.

Ciri-ciri:

- a) Diberikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik litigasi maupun non-litigasi.
- b) Termasuk proses gugatan ke pengadilan atau pengaduan ke lembaga seperti BPSK.
- c) Contoh: penyelesaian sengketa konsumen melalui sidang BPSK.

**b. Tujuan Perlindungan Hukum Menurut Hadjon**

Menurut Hadjon, perlindungan hukum bertujuan:

- 1) Menjamin hak-hak warga negara (dalam konteks ini: konsumen).
- 2) Menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

- 3) Memberikan sarana penyelesaian sengketa yang adil dan dapat diakses semua pihak.

**c. Relevansi dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK**

- 1) Perlindungan preventif: BPSK juga memberikan edukasi dan pengawasan agar pelaku usaha tidak melanggar hak konsumen.
- 2) Perlindungan represif: BPSK menjadi lembaga yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus melalui pengadilan, dengan proses yang lebih cepat, sederhana, dan terjangkau.

**2. Teori Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi**

Penyelesaian sengketa non-litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-judicial) melalui mekanisme alternatif yang bersifat lebih fleksibel, efisien, informal, dan kooperatif.

**a. Dasar hukum di Indonesia**

Pasal 1 angka 10 UU No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Juga didukung dalam berbagai sektor konsumen (UU Perlindungan Konsumen), ketenagakerjaan, lingkungan, dll.

**b. Tujuan Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi**

- 1) Memberikan solusi cepat dan murah.
- 2) Menjaga hubungan baik antar pihak.
- 3) Mengurangi beban pengadilan.
- 4) Menciptakan win-win solution (solusi saling menguntungkan).

5) Lebih fleksibel dan rahasia (confidential).

**c. Teori-Teori Terkait Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi**

**1) Teori Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute***

***Resolution/ADR)***

Teori ADR menyatakan bahwa penyelesaian konflik tidak harus dilakukan melalui lembaga formal (pengadilan), tetapi bisa melalui pendekatan kolaboratif seperti: Mediasi Negosiasi Konsiliasi Arbitrase Fasilitasi

**2) Teori Konflik (*Conflict Theory*)**

Sengketa atau konflik dianggap sebagai hal alamiah dalam masyarakat pluralistik. Penyelesaian sengketa non-litigasi dibentuk untuk menyalurkan konflik secara damai tanpa kekerasan atau paksaan.

**3) Teori Konsensus**

Teori ADR menyatakan bahwa penyelesaian konflik tidak harus dilakukan melalui lembaga formal (pengadilan), tetapi bisa melalui pendekatan kolaboratif seperti: Mediasi Negosiasi Konsiliasi Arbitrase Fasilitasi

Teori ini berpandangan bahwa masyarakat dapat menemukan titik temu atau kesepakatan bersama untuk menyelesaikan konflik. Maka metode non-litigasi menjadi sarana ideal untuk mencapai mufakat tanpa intervensi paksa.

#### 4) Teori Restoratif (*Restorative Justice*)

Fokus pada pemulihan hubungan, bukan penghukuman.

Cocok digunakan dalam mediasi penal, sengketa adat, atau perdata.

Pelaku, korban, dan masyarakat dilibatkan untuk mencari solusi yang adil dan memperbaiki kerugian.

#### d. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

- 1) **Mediasi:** Pihak ketiga netral membantu para pihak mencapai kesepakatan.
- 2) **Negosiasi:** Para pihak menyelesaikan sendiri dengan diskusi.
- 3) **Konsiliasi:** Mirip mediasi, tetapi pihak ketiga dapat mengusulkan solusi.
- 4) **Arbitrase:** Pihak ketiga (arbiter) memberikan putusan yang mengikat.
- 5) **Fasilitasi:** Pihak ketiga memfasilitasi diskusi, tanpa mengarahkan hasil.
- 6) **Adjudikasi privat:** Seperti pengadilan mini di sektor tertentu (misalnya BPSK).

##### a. Non-Litigasi dibanding Litigasi

Aspek	Non-Litigasi	Litigasi
Biaya	Lebih murah	Mahal
Waktu	Cepat	Lama
Proses	Fleksibel, informal	Formal, kaku
Hubungan antar pihak	Dapat dijaga (kekeluargaan)	Cenderung konflik terbuka

Aspek	Non-Litigasi	Litigasi
Publikasi	Rahasia	Terbuka untuk umum

### e. Konteks Penerapan

Kerangka ini bisa digunakan dalam topik-topik seperti:

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen di **BPSK**
- 2) Sengketa tanah adat melalui **mediasi adat**
- 3) Sengketa bisnis melalui **arbitrase**
- 4) Konflik lingkungan hidup melalui **negosiasi masyarakat**
- 5) Sengketa perburuhan melalui **bipartit/mediasi Disnaker**

### 3. Teori tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa yang dibentuk oleh pemerintah sesuai dengan amanat Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### a. Tugas dan Wewenang BPSK

Beberapa tugas utama BPSK:

- 1) Menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- 3) Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang perlindungan konsumen.

**b. Keanggotaan dan Struktur BPSK**

BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Majelis pemeriksa terdiri dari tiga orang anggota, masing-masing mewakili ketiga unsur tersebut.

**c. Persyaratan Pengajuan Sengketa ke BPSK**

Persyaratan umum:

- 1) Adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha jasa.
- 2) Terdapat kerugian atau pelanggaran terhadap hak konsumen.
- 3) Bukti pendukung transaksi atau kontrak jasa.
- 4) Permohonan tertulis kepada BPSK setempat.

**d. Prosedur Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK**

Alur Proses Penyelesaian:

- 1) Pengajuan Permohonan oleh Konsumen
- 2) Pemeriksaan Administratif
- 3) Pemanggilan Para Pihak
- 4) Upaya Perdamaian (Mediasi/Konsiliasi)
- 5) Sidang Pemeriksaan
- 6) Putusan
- 7) Pelaksanaan atau Eksekusi Putusan

**e. Waktu Penyelesaian**

Penyelesaian sengketa melalui BPSK harus diselesaikan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja sejak sengketa diterima untuk disidangkan.

## G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan kepada suatu metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan mempelajari suatu gejala tertentu dengan jalan menganalisisnya. Disamping itu juga, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dalam gejala yang bersangkutan. Metode penelitian merupakan suatu sistem dan suatu proses yang mutlak harus dilakukan dalam suatu kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisis, serta pemikiran yang mendalam terhadap fakta hukum kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan. Metode penelitian merupakan tata cara pelaksanaan penelitian. Adapun metode dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari Peraturan Perundangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Penelitian ini merupakan

suatu upaya untuk mendeskripsikan (mengungkapkan dan memaparkan) keabsahan *e-signature* dalam akta otentik sebagai transformasi digital Notaris.

## 2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Hal ini dimaksudkan bahwa peneliti menggunakan Peraturan Perundang-Undangan sebagai dasar awal melakukan analisis. Pendekatan Perundang-undangan ini dilakukan dengan menelaah semua Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti. Dengan pendekatan ini diharapkan mampu menuntaskan serta mengenai keabsahan *e-signature* dalam akta otentik sebagai transformasi digital Notaris.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari kepustakaan yang merupakan hasil penelitian. Yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku yang biasanya disediakan di perpustakaan. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan dan yurisprudensi. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritas. Di mana

dalam hal ini bahan hukum primer adalah terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan. diantaranya:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM).
- 5) 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain:

- 1) Literatur atau hasil penulisan yang berupa hasil penelitian yang terdiri dari buku-buku, dan jurnal-jurnal ilmiah.
- 2) Hasil karya dari kalangan praktisi hukum dan tulisan-tulisan para pakar.
- 3) Teori-teori hukum dan pendapat-pendapat sarjana melalui literatur yang dipakai.

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, dan bahan-bahan hukum yang mengikat khususnya dibidang kenotariatan.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik kepustakaan (*study document*). Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu menghimpun data dengan melakukan penelaahan bahan kepustakaan atau data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier Sumber data tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, jurnal, literasi hukum dan dokumen yang terkait dengan permasalahan penelitian.

#### **5. Metode Analisis Data**

Metode analisis data adalah proses mengorganisasi, mengelompokkan, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan, sehingga hasil penelitian dapat dijelaskan secara sistematis dan ilmiah. Menurut Lexy J. Moleong, analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan ditarik kesimpulan dari hasil penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun

secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam satuan, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu melalui analisis kualitatif terhadap data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan putusan pengadilan yang relevan, untuk menafsirkan keabsahan tanda tangan elektronik dalam akta otentik menurut hukum positif di Indonesia.

## H. Sistematika Penulisan

- Sistematika penulisan tesis yang akan dipergunakan oleh penulis yaitu sebagai berikut :
- Bab I      Pendahuluan
- Menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- Bab II      Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang Tinjauan Umum Mengenai Notaris, Tinjauan Umum Mengenai Akta, Tinjauan Umum Mengenai *E-signature*, dan Tinjauan Umum Mengenai Notaris dalam Perspektif Islam.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai keabsahan *e-signature* dalam akta otentik menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta tantangan dan solusi dalam penerapan *e-signature* dalam akta otentik oleh notaris.

Bab IV Penutup

Berisi Simpulan hasil penelitian dan saran-saran yang diperlukan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsumen**

##### **1. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari bahasa dari kata “*consumer*” (Inggris-Amerika). Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana konsumen itu berada. Di lingkungan Ekonomi dikenal istilah konsumen antara, yakni konsumen yang membeli barang atau jasa untuk kemudian diperjualbelikan/diperdagangkan kembali. Sedangkan yang dimaksud konsume di UUPK adalah konsumen akhir, yakni konsumen pengguna akhir dari proses distribusi barang atau jasa. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen), yakni setiap orang yang barang atau jasa dari pelaku usaha atau penyedia jasa (Erhian, 2013).

Pengertian konsumen di UUPK disebutkan di Pasal 1 angka 2 bahwasanya Konsumen adalah orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia untuk keuntungan mereka sendiri, untuk kepentingan keluarga, orang lain, atau organisme lain dan tidak dijual kembali oleh konsumen. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konsumen diartikan sebagai pemakai barang dari hasil produksi atau pemakai jasa. Cambridge Dictionary mengartikan konsumen sebagai *a person who buys goods or service for their own use* atau seseorang yang membeli barang atau jasa untuk digunakan sendiri. Dari beberapa definisi konsumen di atas bisa disimpulkan bahwa konsumen adalah pihak yang

membeli barang dari pelaku usaha atau pihak yang menerima jasa dari pemberi jasa sebagai (*end user*). Dengan konsekuensi barang dan/atau jasa diterima dari produsen atau penyedia jasa tidak diperdagangkan atau diperjual-belikan kembali.

## 2. Hak-hak Konsumen

- Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK di antaranya adalah:
- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ jasa;
- a. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
  - b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang-barang dan/atau jasa;
  - c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan-keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
  - d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
  - e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
  - f. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  - g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau pengganti barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Menurut John F. Kennedy setidaknya ada 4 (empat) hak konsumen yang wajib dilindungi yang terdiri dari:

- a. *The right to safety*, atau hak memperoleh keamanan. Hak ini ditujukan untuk melindungi konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Intervensi dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan konsumen sangat penting, maka dari itu regulasi konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang dapat merugikan keselamatan konsumen.
- b. *The right to choose*, yakni hak untuk memilih. Bagi konsumen, hak memilih adalah hak prerogatif konsumen yakni apakah ia akan membeli atau tidak membeli barang dan/atau jasa tersebut.
- c. *The right to be informed*, yaitu hak mendapatkan informasi. Dalam hak ini, keterangan mengenai barang yang akan dibeli konsumen harus lengkap dan jujur, agar tidak menyesatkan konsumen.
- d. *The right to be heard*, atau hak untuk didengar. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa konsumen harus diperhatikan dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukkan kebijaksanaan. Selain itu, keluhan dan harapan konsumen juga wajib didengar oleh produsen (Zulham, 2013 pp. 47-48)

Hak konsumen juga dikemukakan oleh *International Organization of Consumers Union ("IOCU")* yakni terdapat 4 (empat) hak dasar konsumen, sebagai berikut:

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen; dan
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.(Zulham, 2013 p. 49)

### **3. Kewajiban Konsumen**

Hak tentu tidak dapat dipisahkan dari kewajiban. Keduanya saling punya keterkaitan. Kewajiban konsumen diatur di dalam Pasal 5 UUPK di antaranya:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## **B. Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha atau pelaku usaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga

sampai ke tangan konsumen. Menurut ketentuan di UUPK Pasal 1 Angka 3, pelaku usaha didefinisikan sebagai orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha atau produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang diikuti serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.

## 2. Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha di UUPK diatur di dalam Pasal 6 di antaranya sebagai berikut:

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

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### 3. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha di atur di dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang maupun jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan, misalnya: tidak sesuai dengan berat bersih atau *netto*, serta jumlah dalam hitungan sebagaimana dinyatakan dalam label atau kemasan barang, dan lain-lain sebagaimana disebut dalam Pasal 8 UUPK.

Pasal 15 UUPK juga melarang pelaku usaha menawarkan barang dan/atau jasa dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis konsumen.

Penjelasan mengenai hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di atas, salah satu aspek terpenting mengenai hak dan kewajiban para pihak, yakni antara pelaku usaha dan konsumen adalah penyediaan informasi yang jelas, transparan, dan jujur serta akuntabel mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

## C. Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, perlindungan konsumen secara jelas dan tegas baru dilakukan pada tahun 1999 setelah diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kemudian penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen yang ditemukan di dalam berbagai literatur dan dikemukakan oleh para pakar atau ahli hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan.

Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia (Eli Wuria Dewi, 2015, pp.4-5). Az. Nasution berpendapat bahwa “hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”. Hukum perlindungan konsumen juga diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup (Nasution, 2017). Sedangkan pengertian perlindungan konsumen menurut UUPK dijelaskan di dalam pasal 1 angka 1 yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Prinsipnya UUPK melindungi pembeli barang dan jasa dari produk cacat dan praktik bisnis penipuan yang menipu. Secara historis, di bawah doktrin *common law* dikenal istilah *caveat emptor*, yakni konsumen memiliki sangat sedikit instrumen perlindungan dari penjualan yang menyesatkan yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang mengharuskan konsumen untuk memeriksa sendiri semua transaksi. Ketika ekonomi

modern berkembang, undang-undang perlahan berevolusi untuk melindungi konsumen dari perusahaan besar dan praktik seperti kontrak adhesi yang tidak ditangani oleh penipuan hukum umum.

Perlindungan konsumen mendapatkan perhatian secara global mengingat di dalam konsideran resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/ 248 yang menyebutkan: *taking into account interest and consumers in all countries, particularly those in developing countries, recognizing that consumers often face imbalances in economics terms, educational level, and bargaining power.*

Berbagai pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha (Eli Wuria Dewi, 2015, pp. 4-5).

Kepastian hukum bertujuan untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undangundang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang terhadap konsumen dan merugikan hak-haknya.

## 2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen, pelaku usaha atau produsen yang

melibatkan pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundangan undangan sebagai bentuk konkret perlindungan hukum bagi konsumen.

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa “asas hukum bukan merupakan peraturanhukum, namun tidak ada hukum yang dapat dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum”(Eli Wuria Dewi, 2015, p.10:Satjipto Rahardo).

Asas-asas hukum merupakan sebuah fondasi bagi suatu undang-undang dan peraturan pelaksananya. Apabila asas-asas hukum yang menjadi fondasi tersebut dikesampingkan maka runtuhalah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksananya. Sebagaimana yang telah di atur dalam UUPK Pasal 2, maka hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum.

Eli Wuria Dewi (2015) menjabarkan pengertian asas-asas hukum dalam UUPK sebagai berikut:

a. Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan masalah perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak ada pihak yang merasa didiskriminasi. Asas ini juga mensyaratkan bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum

perlindungan konsumen tidak hanya dimaksudkan untuk menempatkan satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi asas ini mensyaratkan agar perlindungan konsumen juga diberikan kepada masing-masing pihak, baik pelaku usaha atau produsen maupun konsumen. Dengan demikian diharapkan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya para pihak yang bersengketa, sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam UUPK ini dimaksudkan agar peran serta semua orang dapat terwujud secara optimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha atau produsen untuk dapat memperoleh haknya masing-masing, serta melaksanakan kewajibannya secara adil, cara agar tidak membebani salah satu pihak. Asas keadilan ini mensyaratkan bahwa dalam mengatur dan menegakkan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha atau produsen dapat bertindak adil melalui perolehan hak dan pelaksanaan kewajibannya secara seimbang, oleh karena itu UUPK telah mengatur dengan jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha atau produsen.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menyatakan bahwa untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha atau produsen, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual. Asas keseimbangan ini mensyaratkan agar konsumen, pelaku usaha atau produsen dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum undang-undang perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha atau produsen, dan pemerintah harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan bermasyarakat, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dengan demikian, dalam asas keseimbangan ini, tidak ada satu pihak pun yang mendapat perlindungan hukum untuk kepentingannya yang lebih besar daripada pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen dalam menggunakan, menggunakan, memanfaatkan, dan mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Kedua asas tersebut mensyaratkan bahwa dengan adanya jaminan hukum ini, konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau digunakannya, sehingga barang dan/atau jasa yang digunakan atau

dikonsumsi tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keamanan jiwa konsumen atau harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha atau produsen maupun konsumen dapat mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara memberikan jaminan kepastian hukum. Dengan demikian dapat diartikan bahwa UUPK mengharapkan agar aturan mengenai hak dan kewajiban yang terdapat dalam undang-undang ini, dapat diwujudkan dalam kehidupan sosial masyarakat dan kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan sebagaimana diatur dan ditetapkan oleh hukum.

Menurut Zulham (2013) tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Tujuan pengaturan perlindungan konsumen di antaranya untuk:

- 1) Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- 3) Meningkat kualitas barang dan pelayanan jasa;

- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Tujuan hukum perlindungan konsumen menurut Pasal 3 UUPK adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 6) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- 7) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 8) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 9) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab, yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. 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;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;

- d. 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;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.
- f. Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwatanggung jawab pelaku usaha, meliputi:
- 1) Tanggung jawab mengganti kerugian atas kerusakan;
  - 2) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
  - 3) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait (Edmon Makarom, 2003).

Dalam hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal-hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib)

bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Keduanya memiliki akibat hukum dan konsekuensi yang sangat berbeda dalam memenuhi tanggung jawab berikut dengan hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penuntutannya. Tidak adanya atau kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha akan berakibat fatal dan menanggung resiko untuk mempertahankan hidup/kredibilitas upaya. Secara umum, tuntutan ganti rugi berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti rugi yang berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dasar kedua tuntutan ganti rugi adalah.

a. Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi

Apabila tuntutan ganti rugi berdasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Namun demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang diinginkan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak terpenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian.\

b. Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum

Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Kemudian, dalam Pasal 1367 KUHPerdata diatur mengenai pertanggungjawaban atas barang sebagai berikut:

*“seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang- orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang- barang yang berada di bawah pengawasannya.”*

#### 4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Berbicara mengenai perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha berarti juga akan menguraikan mengenai berbagai bahasan ilmu pengetahuan. Oleh karena sifatnya yang lintas sektor ini, maka ada beberapa sub pokok bahasan menyangkut perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu dalam hal mutu produk, berat bersih produk, pelabelan, sertifikasi halal, iklan, undian dan lain sebagainya.

Beberapa pasal yang perlu diperhatikan dari ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah larangan-larangan yang diatur dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12, dan Pasal 13 yang berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan barang dan/atau jasa tertentu.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha menurut Pasal 8 UUPK, yaitu:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang undangan;
  - b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etika barang tersebut;
  - c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - d) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan dan/atau jasa tersebut;
  - e) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jasa jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

- g) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
- h) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- i) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberi informasi secara lengkap dan benar.

Pasal 9 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa:

Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksikan mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah:

- a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu. b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.

- b) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
- c) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
- d) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
- e) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
- f) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- g) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jas lain.
- h) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap.
- i) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Pasal 12 UUPK juga menerangkan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Pasal 13 UUPK yang terdiri dari 2 ayat, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan jasa dengan cara menjanjikan

pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

## **5. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha**

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

## **6. Akibat Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual

beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati di dalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian.

#### D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa adalah suatu proses yang bertujuan untuk mengakhiri konflik atau perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat. Proses tersebut dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, atau melalui pengadilan. Dengan penyelesaian sengketa, diharapkan dapat dicapai solusi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak dan memperbaiki hubungan antara pihak yang berselisih.

Menurut Gary Born (2014), penyelesaian sengketa adalah "proses yang melibatkan penyelesaian konflik melalui suatu mekanisme yang diatur secara pribadi atau melalui pengadilan, termasuk arbitrase, mediasi, dan negosiasi". Sedangkan William Ury (2000) mendefinisikan penyelesaian sengketa sebagai "proses mengubah konflik menjadi kesempatan untuk memperbaiki hubungan dan memperkuat kesepakatan".

Dari definisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa penyelesaian sengketa konsumen adalah suatu proses penyelesaian perselisihan antara

konsumen dan perusahaan, yang dapat dilakukan melalui mekanisme informal atau formal, termasuk negosiasi, mediasi, arbitrase, atau pengadilan. Tujuannya adalah memberikan solusi yang cepat dan efektif bagi konsumen, serta memperbaiki hubungan antara konsumen dan perusahaan. Dengan adanya penyelesaian sengketa konsumen yang efektif, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan produk yang dihasilkannya.

Definisi di atas sesuai dengan pendapat Federico Ferretti (2018), yang menyatakan penyelesaian sengketa konsumen adalah "proses penyelesaian perselisihan antara konsumen dan perusahaan melalui mekanisme alternatif, yang melibatkan negosiasi, mediasi, dan arbitrase, serta memberikan solusi yang cepat dan efektif"

Berikut penulis sajikan tiga teori penyelesaian sengketa menurut pendapat para ahli:

1. Teori Adversarial

Teori Adversarial adalah teori yang menganggap penyelesaian sengketa sebagai bentuk persaingan atau pertarungan antara pihak yang bersengketa. Teori ini memandang sengketa sebagai situasi yang bersifat musuh-musuhan dan pihak yang bersengketa harus mempertahankan kepentingannya masing-masing. Pendekatan yang digunakan dalam teori Adversarial adalah pendekatan yang bersifat konfrontatif dan bersifat win-lose. Dalam teori ini, pihak yang menang adalah pihak yang mampu mempertahankan kepentingannya dengan lebih baik daripada pihak yang kalah (Galanter, M. 1983).

## 2. Teori Kolaboratif

Teori Kolaboratif adalah teori yang menganggap penyelesaian sengketa sebagai suatu proses yang memungkinkan terciptanya keuntungan bersama. Teori ini memandang sengketa sebagai situasi yang dapat diselesaikan dengan cara yang lebih produktif jika kedua pihak yang bersengketa dapat bekerja sama dan membangun hubungan yang lebih baik. Pendekatan yang digunakan dalam teori kolaboratif adalah pendekatan yang bersifat kooperatif dan berorientasi pada solusi yang menguntungkan kedua belah pihak (Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. 2011).

## 3. Teori Transformasional

Teori Transformasional adalah teori yang menganggap penyelesaian sengketa sebagai proses yang dapat mengubah cara pandang dan perilaku pihak yang bersengketa. Teori ini memandang sengketa sebagai kesempatan untuk mencapai perubahan yang lebih positif dalam hubungan antara pihak yang bersengketa. Pendekatan yang digunakan dalam teori transformasional adalah pendekatan yang bersifat kolaboratif dan inovatif, dengan fokus pada transformasi atau perubahan mendasar dalam cara pandang dan perilaku pihak yang bersengketa (Bush, R. A. B., & Folger, J. P. 2005)

Selanjutnya, konstitusi Indonesia yang terdiri dari Pancasila dan UUD 1945 sebagai bintang pemandu untuk mewujudkan negara yang adil dan makmur dengan jalan menjamin seluruh bidang perekonomian, penegakan

hukum, dan penciptaan keadilan sehingga dapat menjaga persatuan dan memelihara kehidupan masyarakat yang harmonis antara pelaku usaha dengan mitra usahanya yang terdiri dari seluruh elemen yang menciptakan keadaan Indonesia adil dan makmur berkaitan dengan itu ada elemen yang harus tetap dijaga yaitu Produsen sebagai penghasil barang dan jasa serta pemakai jasa yang disebut dengan konsumen, Dalam setiap langkah pelaku usaha dipantau oleh lembaga pengawasan dalam bidang ekonomi Badan Bentukan Pemerintah antara lain BPSK merupakan ruang lingkup hukum di bidang ekonomi.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat 1 UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350IMPPIKep/1212001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. BPSK pertama kali diresmikan pada 2001 bedasarkan 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. Selanjutnya, dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya, yaitu di Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan Kabupaten Jeneponto (K. Kurniawan, 2011).

Tanggal 12 Juli 2005, pemerintah dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 membentuk BPSK di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang. Sampai pada tahun 2015, Ada 166 BPSK yang terbentuk di seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Dari jumlah itu, 78 BPSK masih beroperasi sampai sekarang (Muhammad Avisena, 2015). Di Provinsi Jawa Tengah, dari 35 kabupaten/kota, hanya ada 14 BPSK kabupaten/kota yang sudah terbentuk. Namun hanya 11 BPSK kabupaten/kota yang sudah merekrut anggota dan menjalankan fungsinya (Disperindag, 2020)

Sebagaimana yang sudah penulis jelaskan di atas, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara khusus mengatur mengenai perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, seperti larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan, larangan-larangan dalam penjualan secara obral/ lelang, dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan. Larangan dalam memproduksi memperdagangkan.

Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa, sesuai ketentuan Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen : Ayat (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak sesuai dengan berat bersih, tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah, tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sesuai label, etiket atau keterangan, tidak sesuai mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, atau

penggunaan tertentu sebagaimana dalam label atau keterangan, tidak sesuai dengan janji dalam label, keterangan, atau promosi, dan lain sebagainya.

Berbagai macam keluhan dari pihak konsumen terhadap barang dan/jasa yang telah diberikan pihak produsen, maka dibuatlah suatu badan untuk perlindungan dan menjaga hak konsumen tersebut. BPSK berperan sebagai sebuah wadah dan tempat pengaduan sebuah kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen untuk produsen, adapun syarat atas pengaduan dari pihak konsumen yaitu pihak konsumen yang merasa dirugikan bisa datang langsung kepada pihak BPSK dengan mengisi formulir lengkap dan benar, yang bersangkutan adalah konsumen pengguna barang yang tersebut, bukti dari TKP, bon atau faktur maupun kwitansi dan gambar yang tidak sesuai deskripsi.

Keberadaan BPSK diharapkan menjadi alternatif bagi kejemuhan dan keprihatinan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan yang dihadapi dalam praktik, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Persoalan lainnya yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) di mana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Padahal dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun hukum acara perdata tidak mengenal istilah

keberatan. Terminologi keberatan hanya dikenal dalam hukum administrasi negara yang disebut sebagai *administrative belief system* dan dalam hukum acara PTUN digunakan sebagai upaya hukum terhadap putusan pejabat Tata Usaha Negara.



## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Persyaratan dan Penerapan Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa Konsumen Produk Jasa Melalui BPSK Kota Semarang**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52 undang-undang tersebut menegaskan bahwa BPSK berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan. Untuk dapat memproses suatu sengketa, BPSK memerlukan persyaratan administratif yang jelas agar proses dapat berjalan dengan tertib dan tidak menimbulkan ketidakpastian hukum.

Di Kota Semarang, BPSK berada di bawah naungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah. Persyaratan administratif yang diberlakukan kepada masyarakat pada dasarnya merujuk pada ketentuan dalam peraturan perundang-undangan serta kebijakan teknis dari Kementerian Perdagangan.

##### **1. Persyaratan Administratif**

Secara umum, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa dengan memenuhi syarat-syarat berikut:

- a. Identitas diri berupa fotokopi KTP atau identitas resmi lainnya.

- b. Surat pengaduan tertulis yang memuat uraian singkat sengketa, identitas pelaku usaha, serta tuntutan konsumen.
- c. Bukti transaksi seperti kwitansi, nota, invoice, perjanjian tertulis, kartu garansi, atau bentuk lain yang menunjukkan adanya hubungan hukum dengan pelaku usaha.
- d. Bukti pendukung misalnya foto produk/jasa, rekaman komunikasi, atau testimoni saksi.
- e. Surat kuasa, jika pengaduan diajukan oleh pihak lain, baik individu maupun Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

## 2. Analisis Normatif

Kelengkapan persyaratan ini memiliki arti penting dari sisi kepastian hukum. Dengan dokumen yang jelas, majelis BPSK dapat menilai apakah sengketa benar-benar ada serta menentukan langkah penyelesaian yang tepat. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui kejelasan prosedur dan syarat administratif yang dapat melindungi semua pihak sejak awal.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua konsumen mampu memenuhi persyaratan tersebut. Dalam sengketa jasa misalnya, transaksi sering dilakukan tanpa bukti tertulis. Hal ini menyulitkan konsumen untuk membuktikan kerugiannya. Dengan demikian, meskipun syarat administratif diperlukan untuk menjaga ketertiban, di sisi lain syarat ini dapat menjadi hambatan akses terhadap keadilan bagi konsumen kecil.

3. Penerapan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK Kota Semarang

a. Tahap Pendaftaran dan Verifikasi

Setelah dokumen lengkap, pengaduan didaftarkan ke sekretariat BPSK Kota Semarang. Petugas akan memverifikasi apakah sengketa termasuk dalam kewenangan BPSK, yakni menyangkut hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Sengketa yang bukan ranah BPSK, misalnya antara pelaku usaha dengan pelaku usaha lain, tidak dapat diterima.

b. Pemanggilan Para Pihak

Setelah pengaduan diterima, BPSK memanggil konsumen dan pelaku usaha untuk hadir dalam proses penyelesaian. Pemanggilan dilakukan secara resmi melalui surat panggilan. Kendala yang sering terjadi adalah ketidakhadiran pelaku usaha, sehingga proses tertunda.

c. Pemilihan Cara Penyelesaian

BPSK memfasilitasi pertemuan kedua belah pihak untuk mencari solusi yang adil. Ada tiga cara penyelesaian yaitu : Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase. Sidang majelis dapat dilaksanakan apabila antara konsumen dan pelaku usaha sepakat dalam cara penyesaian.

d. Sidang Majelis BPSK

BPSK membentuk majelis yang terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Dalam sidang, majelis memeriksa bukti

dan mendengarkan keterangan para pihak, sehingga nantinya diperoleh putusan yang disepakati para pihak.

e. Putusan dan Pelaksanaannya

Putusan BPSK bersifat mengikat, tetapi dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari sejak putusan diucapkan. Jika tidak diajukan keberatan, putusan berkekuatan hukum tetap. Namun, dalam praktiknya, tidak semua pelaku usaha bersedia melaksanakan putusan.

4. Analisis Empiris

Berdasarkan hasil penelitian lapangan (wawancara dengan pihak sekretariat BPSK Semarang), sebagian besar sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui mediasi. Hal ini menunjukkan efektivitas prosedur non litigasi. Akan tetapi, ketika pelaku usaha menolak hadir atau menolak melaksanakan putusan, posisi konsumen menjadi lemah. Konsumen masih harus mengajukan upaya hukum ke pengadilan negeri, yang justru bertentangan dengan tujuan awal BPSK yaitu penyelesaian sengketa yang cepat dan murah.

5. Analisis Teoritis: Perspektif Perlindungan Hukum

Jika ditinjau dari teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, hukum seharusnya menjadi sarana untuk melindungi pihak yang lemah, yaitu konsumen. BPSK Kota Semarang telah berupaya mewujudkan hal ini dengan menyediakan prosedur yang sederhana dan tanpa biaya. Namun,

keterbatasan daya eksekusi putusan justru mengurangi fungsi perlindungan represif bagi konsumen.

Sementara menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum dipengaruhi oleh faktor substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum. Dari sisi substansi, regulasi mengenai kewenangan BPSK sudah cukup jelas. Dari sisi struktur, kapasitas BPSK Semarang masih terbatas karena jumlah anggota dan sarana prasarana. Sedangkan dari sisi budaya hukum, masih banyak pelaku usaha yang enggan menghormati putusan BPSK. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kelembagaan agar fungsi perlindungan hukum dapat tercapai.

## 6. Evaluasi Persyaratan dan Prosedur

### a. Kekuatan

- 1) Proses sederhana, cepat, dan tidak membebani konsumen dengan biaya besar.
- 2) Mediasi menjadi sarana win-win solution.
- 3) Unsur tripartit (pemerintah, pelaku usaha, konsumen) menjamin keberimbangan perspektif.

### b. Kelemahan

- 1) Persyaratan bukti kadang memberatkan konsumen yang awam hukum.
- 2) Ketidakhadiran pelaku usaha sering menghambat proses.
- 3) Tidak ada mekanisme eksekusi langsung terhadap putusan BPSK.

## **B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Produk Jasa Melalui BPSK Kota Semarang**

Proses penyelesaian sengketa melalui BPSK di semua kabupaten/kota di Indonesia sama. Hanya saja sejak diundangkannya Undang-Undang Pemerintahan Daerah, proses pembentukan BPSK didelegasikan kepada Pemerintah Daerah Tingkat I/Pemerintah Provinsi yang sebelumnya diatur di dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Di lingkungan Provinsi Jawa Tengah, dasar hukum pembentukan BPSK diatur di dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Di dalam Pergub No. 17 Tahun 2017 diatur di antaranya pembentukan BPSK, tugas dan wewenang BPSK, struktur keanggotaan BPSK, pengangkataan dan pemberhentian anggota BPSK, serta pendanaan BPSK. Sedangkan aturan teknis mengenai proses beracara BPSK tidak dijelaskan secara terperinci oleh peraturan perundang-udangan. Namun UUPK hanya memberi garis-garis besar tentang proses beracara BPSK yang akan penulis bahas nanti.

Sebelum kita membahas perselisihan konsumen, ada baiknya lebih dulu mengetahui istilah sengketa atau konflik. Sengketa atau konflik sering kali digunakan untuk maksud yang sama, namun sejatinya dua terminologi ini memiliki karakteristik yang berbeda. Tidak setiap konflik menimbulkan sengketa, sebaliknya setiap sengketa adalah konflik. Di dalam kajian psikologi, dikenal jenis konflik kejiwaan yang bukan persengketaan hukum. Hal ini berangkat dari definisi konflik yang diartikan sebagai terjadinya secara

bersamaan dua atau lebih *influs* atau motif yang antagonis. Satu konflik aktual biasanya mempercepat satu krisis mental, dan bisa dibedakan dari konflik dasar (*root conflict*) yang timbul sejak kanak-kanak. Begitu pula di bidang sosiologi dikenal konflik kelompok (*group conflict*) dan lain-lain.

Sengketa perorangan yang melibatkan pelaku usaha dengan konsumen telah difasilitasi dengan peraturan perundang-undangan antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tersebut dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi berpedoman pada UUPK.

Konflik atau sengketa berasal dari terminologi kata bahasa Inggris *conflict*, yang berarti persengketaan, perselisihan, percekcohan atau pertentangan. Konflik atau persengketaan tentang sesuatu terjadi antara dua pihak atau lebih. Masyarakat pada saat ini dihadapkan pada beberapa pilihan penyelesaian sengketa, sesuai dengan tingkat kepentingan dan pemenuhan kebutuhan dasarnya dalam memandang konflik atau sengketa itu sendiri. Konflik atau sengketa dapat diselesaikan melalui mekanisme litigasi, non litigasi maupun advokasi.

Menurut Soerjono Soekanto, konflik adalah suatu proses sosial individu atau kelompok orang yang berusaha memenuhi tujuannya dengan menentang pihak lawan yang disertai dengan ancaman dan/atau kekerasan. Sedangkan menurut Robert M.Z. Lawang konflik merupakan perebutan nilai, status, dan

kekuasaan yang tujuannya tidak hanya untuk mendapatkan keuntungan, tetapi juga untuk menaklukkan saingannya (Muhammad Ibnu Azzulfa, 2022).

Lebih lanjut, menurut Laura Nader dan Harry Tood dalam B.N. Marbun, yang dimaksud dengan sengketa adalah pertikaian, perselisihan atau sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkarahan, pembantahan, yang bisa meningkat menjadi sengketa hukum. Sedangkan J.C.T. Simorangkir, memberikan pengertian sengketa adalah persoalan atau perkara. Laura Nader dan Harry Todd menyatakan: “Pengertian *conflict* (perselisihan) dengan *dispute* (sengketa), bahkan *conflict* (perselisihan) sendiri dapat dibedakan antara *pre-conflict* (pra perselisihan) dan *conflict* (perselisihan). Konflik adalah perselisihan yang hanya melibatkan kedua pihak saja, sedangkan sengketa adalah perselisihan antara dua pihak atau lebih yang sudah bersifat terbuka dan penyelesaiannya melibatkan pihak ketiga.” (B.N. Marbun, 2008).

UUPK tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian UUPK yaitu:

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 UUPK);
2. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada

Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Dikarenakan tidak ada batasan mengenai pengertian sengketa konsumen dalam undang- undang maka dapat didefinisikan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen ialah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang atau jasa di satu pihak dengan pelaku usaha atau produsen di pihak lain yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 disebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Dengan demikian dikategorikan sengketa konsumen apabila terpenuhi unsur adanya sengketa, pelaku usaha, konsumen dan adanya kerugian pihak konsumen. Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur pada Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Dalam pengaturannya dijelaskan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Dengan demikian penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan).

Pasal 48 UUPK menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang

peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. UUPK ini telah menyediakan empat cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah. Adapun penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi acuan adalah Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase yang terdiri dari mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Jalur non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase di mana tujuannya ialah 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 konsumen (Kurniawan (b), 2011).

Proses penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi terdiri dari konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Berikut penulis akan bahas satu per satu proses penyelesaian sengketa secara non-litigasi:

### 1. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute*. Tujuan konsiliasi yaitu menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan

yang berada di lingkungan peradilan umum. Dengan demikian penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan).

Pasal 48 UUPK menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. UUPK ini telah menyediakan empat cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yaitu gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah.

Jalur non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase di mana tujuannya ialah 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 konsumen. *By facilitating communication between the parties.* Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan

para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak (Ahmadi Miru and Suratman Yodo, 2015, p.17-19).

Praktiknya, konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut BPSK bersikap pasif sehingga Majelis BPSK hanya sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa. BPSK sebagai konsiliator melakukan klarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, memberikan pendekatan-pendekatan kepada pihak walaupun tidak terlalu aktif dan diserahkan sepenuhnya pada para pihak dan mempertemukan pandangan-pandangan yang berbeda coraknya diantara para pihak yang harus dipertemukan. BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen memiliki tugas yakni memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lain yakni mediasi. Mediasi merupakan suatu proses untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan salah satu alternatif dan cara penyelesaian suatu persengketaan di mana pihak-pihak yang bersengketa

menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator dengan maksud untuk memperoleh hasil yang adil dan diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Praktiknya dalam penyelesaian sengketa konsumen, mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di mana pihak ketiga (*a third party*) merupakan suatu pihak yang netral dan BPSK sebagai pihak ketiga tersebut. Majelis BPSK hanya bersikap aktif sebagai perantara dan penasihat. Tugas BPSK selaku mediator yaitu memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen (Aries Kurniawan, 2008).

Proses penyelesaian sengketa di BPSK terdiri dari tiga jenis yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Menurut Pasal 4 ayat 2 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

## 2. Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/ membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan tanpa melaui proses pengadilan. Jasa yang diberikan oleh mediator adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.

Moore, C.W. (2003) mendefinisikan mediasi sebagai penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga netral atau mediator untuk membantu memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara pihak yang bersengketa. Tujuan dari mediasi adalah mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Pendekatan yang digunakan dalam mediasi adalah pendekatan yang bersifat kolaboratif dan berorientasi pada pencapaian solusi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Proses mediasi dilakukan secara sukarela oleh para pihak dan tidak bersifat memaksa. Mediator dalam mediasi berperan sebagai pihak yang netral dan tidak memihak pada salah satu pihak, sehingga memfasilitasi dialog dan negosiasi antara para pihak untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling

mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berikutnya ialah arbitrase. Dasar hukum lembaga arbitrase ialah Keppres No. 31 Tahun 1981, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 yang sudah diganti dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1980 dan diperbarui lagi dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 dan diperbarui lagi dengan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian perkara di luar pengadilan atas dasar perdamaian/wasit tetap diperbolehkan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1950 yang menyatakan bahwa Mahkamah agung merupakan pengadilan tingkat kedua bagi keputusan-keputusan wasit. Ciri-ciri arbitrase yaitu adanya kesepakatan dan kebebasan dari para pihak untuk menunjuk arbitrator; prosedur penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh para pihak; putusan arbitrase mengikat para pihak, diambil oleh para pihak (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008).

### 3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase yaitu penyelesaian sengketa di mana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa konsumen untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen sepenuhnya kepada Majelis Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen. Arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa dalam masalah-masalah perdata yang dapat dapat disetujui oleh kedua belah pihak yang dapat mengikat dan dapat dilaksanakan. Redfern, A., & Hunter, M. (2014) mendefinisikan arbitrase sebagai penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral atau arbitrator untuk memutuskan sengketa antara pihak yang bersengketa. Arbitrator mengeluarkan keputusan yang bersifat final dan mengikat kedua belah pihak. Pendekatan yang digunakan dalam arbitrase adalah pendekatan yang bersifat formal dan prosedural.

Adapun tahapan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK sebagai berikut:

a. Proses Pengaduan Konsumen

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UUPK. Karena UUPK hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum peraturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesisch Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana, tetap berlaku.

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Ketentuan ayat berikutnya mengatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan

berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Beberapa tahap penyelesaian sengketa melalui BPSK yakni (Gunawan Wijaya and Ahmad Yani, 2003):

b. Tahap Permohonan atau Pengaduan Korban

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 46 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum) tidak ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Atas permohonan itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu di antaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera.

c. Tahap Pemeriksaan atau Persidangan

Pemeriksaan atas permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di Pengadilan umum, kemudian penyelesaian sengketa konsumen diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersengketa,

apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase (Husni Syawali and Neni Sri Imaniyati, 2010).

- 1) Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
- 2) Mediasi Adalah Penyelesaian Sengketa konsumen yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Dalam hal ini majelis Badan Penyelesaian Sengketa.
- 3) Arbitrase Adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Konsumen (BPSK) sebagai penasehat, kemudian penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Kemudian apabila para pihak telah mencapai suatu kesepakatan melalui mediasi, maka akan diterbitkan dengan

suatu akta perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertindak sebagai Arbiter, dengan alur:

- 1) Konsumen dapat memilih salah satu dari tiga unsur konsumen yang berada di BPSK, sebagai arbiter yang menjadi anggota majelis, selanjutnya pelaku usaha memilih salah satu dari tiga unsur pelaku usaha sebagai arbiter yang menjadi anggota majelis.
- 2) Kemudian kedua arbiter tersebut memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah yang menjadi ketua majelis.
- 3) Para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada majelis, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.
- 4) Tahap Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK) didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Putusan majelis BPSK dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu: Putusan melalui cara konsiliasi dan mediasi. Putusan dengan cara ini pada dasarnya didasarkan pada hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara

konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam:

- 1) Bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut. Putusan dengan cara ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua pihak yang bersengketa. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.
  - 2) Putusan melalui cara arbitrase. Dalam UU no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dinyatakan bahwa penerimaan atau penolakan atas putusan BPSK dapat diajukan dalam jangka waktu 14 hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan. Untuk pelaku usaha yang menerima putusan BPSK wajib memenuhi putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Sedangkan jika pelaku usaha menolak, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK dibacakan. dan Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 21 hari kerja harus sudah memberi putusan.
- d. Tahapan Pengajuan Keberatan atas Putusan BPSK ke Pengadilan Negeri
- Menurut ketentuan di pasal 56 ayat (2) UUPK, apabila konsumen dan pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat

mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Namun keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi.

Pengajuan keberatan atas Putusan BPSK diajukan dalam bentuk gugatan (bukan Vountair) sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 01 Tahun 2006. Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 hari sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK. Keberatan diajukan melalui kepaniteraan Pengadilan Negeri tempat kedudukan hukum Pelaku Usaha atau Konsumen (Putranto, 2019).

Proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan BPSK tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan BPSK yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain: BPSK salah menerapkan hukum acara sehingga hukum formal, konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*), BPSK dianggap salah menjatuhkan putusan, keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa BPSK sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.

Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan yang diajukan salah satu pihak dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterima keberatan. Apabila pihak yang bersengketa masih juga belum puas dengan putusan pengadilan, maka dapat mengajukan permohonan Kasasi langsung ke Mahkamah Agung tanpa melalui Pengadilan Tinggi dalam tenggang waktu 14 hari kerja terhitung sejak menerima putusan pengadilan.

Kemudian Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi. Putusan Mahkamah Agung ini bersifat *final and binding* sehingga tidak ada upaya hukum lagi.

e. Pelaksanaan Eksekusi atas Putusan BPSK

Mengenai Prosedur Permohonan Eksekusi putusan BPSK apabila tidak diajukan upaya hukum keberatan dan putusan tersebut sudah berkekuatan hukum tetap, menurut ketentuan Pasal 57 UUPK *junto* Pasal 42 ayat (2), maka Putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Namun apabila terhadap putusan tersebut ada diajukan upaya hukum (keberatan/kasasi) maka putusan yang harus dilampirkan untuk pemohon eksekusi adalah putusan keberatan dari Pengadilan Negeri dan Putusan Kasasi dari Mahkamah Agung. Khusus untuk perkara BPSK yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap (karena tidak diajukan upaya hukum keberatan/kasasi), maka persyaratan yang

harus dipenuhi adalah pemberitahuan putusan. Biasanya dalam praktek pihak BPSK/ Pemohon Eksekusi hanya melampirkan bukti pemberitahuan lewat surat tertulis ke bagian keperdataan Pengadilan Negeri.

Adapun tahapan proses eksekusinya sebagai berikut:

- 1) Diperiksa terlebih dahulu apakah perkara yang dimohonkan eksekusi tersebut telah berkekuatan hukum tetap (BHT) atau belum. Untuk melihat perkara tersebut sudah berkekuatan hukum tetap apa belum dapat dilihat dari *relais* pemberitahuan putusan yang telah disampaikan oleh Juru Sita kepada para pihak apakah sudah melewati tenggang waktu 14 hari atau belum. Apabila pihak tergugatnya banyak maka yang dijadikan patokan untuk menghitung putusan tersebut telah berkekuatan hukum tetap adalah dihitung dari para pihak tergugat yang di panggil terakhir sekali.
- 2) Kemudian selain itu agar perkara perdata bisa di eksekusi harus dilihat dulu apakah didalam putusan perdata tersebut ada amar *condemnatoir* atau amar yang menghukum pihak tergugat. Amar yang bersifat *condemnatoir* bisa berupa perintah membayar sejumlah uang, melakukan suatu perbuatan seperti mengosongkan, menghentikan, membongkar, menyerahkan, menghentikan, membagi. Apabila setelah dilihat putusan perdata yang akan dimohonkan eksekusi tersebut tidak terdapat *comdemnatoir* atau

yang bersifat menghukum maka disampaikan kepada pemohon eksekusi untuk mengajukan gugatan baru dengan disertai putusan serta merta (Pasal 191 ayat (1) Rbg / 180 ayat (1) HIR.

- 3) Apabila putusan perdata tersebut setelah dilihat dan diteliti sudah berkekuatan hukum tetap dan ada amar yang bersifat comdemnatoir maka kepada si pemohon eksekusi dapat melakukan pembayaran SKUM eksekusi setelah itu pemohonan eksekusi diajukan kepada Ketua Pengadilan Negeri dengan melampirkan putusan.
- 4) Kemudian permohonan tersebut dimasukan kedalam register eksekusi. Setelah selesai seluruh tahap-tahap tersebut maka tahap selanjutnya adalah persiapan *Aanmaning* (Putranto (b), 2019).

Hasil pembahasan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi terdiri dari 3 cari yakni mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang mengacu pada ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 30 tentang Arbitrase. Akan tetapi, penulis berpendapat diperlukannya buku panduan praktis untuk BPSK sehingga dalam menjalankan tugas dan wewenangnya BPSK memiliki acuan dalam bertindak. Karena sampai sekarang ini belum ada aturan yang secara spesifik mengatur tatacara beracara di BPSK.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persyaratan dan penerapan prosedur pengajuan penyelesaian sengketa konsumen produk jasa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:
  - a. Persyaratan yang ditetapkan oleh BPSK Kota Semarang pada dasarnya telah mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK, serta ketentuan internal BPSK. Secara umum, syarat utama yang harus dipenuhi oleh konsumen adalah:
    - 1) Adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha produk jasa yang menimbulkan kerugian.
    - 2) Konsumen yang mengajukan sengketa harus memiliki identitas jelas dan sah.
    - 3) Adanya bukti transaksi atau bukti pendukung lain yang menunjukkan terjadinya kerugian akibat penggunaan produk jasa. Gugatan atau permohonan diajukan secara tertulis kepada BPSK Kota Semarang dengan mengisi formulir yang tersedia.

Dengan demikian, persyaratan yang berlaku relatif sederhana, mudah diakses, dan tidak memberatkan konsumen, sehingga mendukung asas perlindungan konsumen yang berkeadilan.

b. Penerapan prosedur pengajuan sengketa di BPSK Kota Semarang pada praktiknya telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan, yakni:

- 1) Konsumen atau kuasanya mengajukan permohonan secara tertulis.
- 2) BPSK melakukan pemeriksaan administratif terhadap kelengkapan persyaratan.
- 3) Sengketa diselesaikan melalui mekanisme pilihan yang tersedia (mediasi, konsiliasi, atau arbitrase).
- 4) Putusan atau kesepakatan yang dicapai bersifat final dan mengikat, meskipun masih dimungkinkan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

Namun demikian, penerapan di lapangan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain: keterbatasan jumlah anggota BPSK, rendahnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan BPSK, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah dan BPSK sendiri. Kendala-kendala tersebut dapat memengaruhi efektivitas penyelesaian sengketa.

2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen produk jasa melalui BPSK Kota Semarang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Semarang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan yang mengatur tentang tugas dan fungsi BPSK. Mekanisme tersebut meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Pengajuan permohonan oleh konsumen secara tertulis kepada BPSK.
- 2) Pemeriksaan administratif terhadap kelengkapan dokumen dan bukti pendukung.
- 3) Pembentukan majelis penyelesaian sengketa.
- 4) Proses persidangan dengan pilihan mekanisme konsiliasi, mediasi, arbitras.
- 5) Pembuatan putusan atau kesepakatan yang bersifat final dan mengikat.

Dengan mekanisme tersebut, BPSK Kota Semarang memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dibanding proses litigasi di pengadilan.

b. Kelebihan Mekanisme BPSK

Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK Kota Semarang memiliki keunggulan berupa proses yang cepat, biaya ringan, dan prosedur sederhana. Selain itu, mekanisme mediasi dan konsiliasi memungkinkan adanya penyelesaian damai yang lebih mengedepankan musyawarah dan mufakat. Hal ini sejalan dengan asas perlindungan

konsumen yang menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi kedua belah pihak.

c. Kendala dalam Pelaksanaan Mekanisme

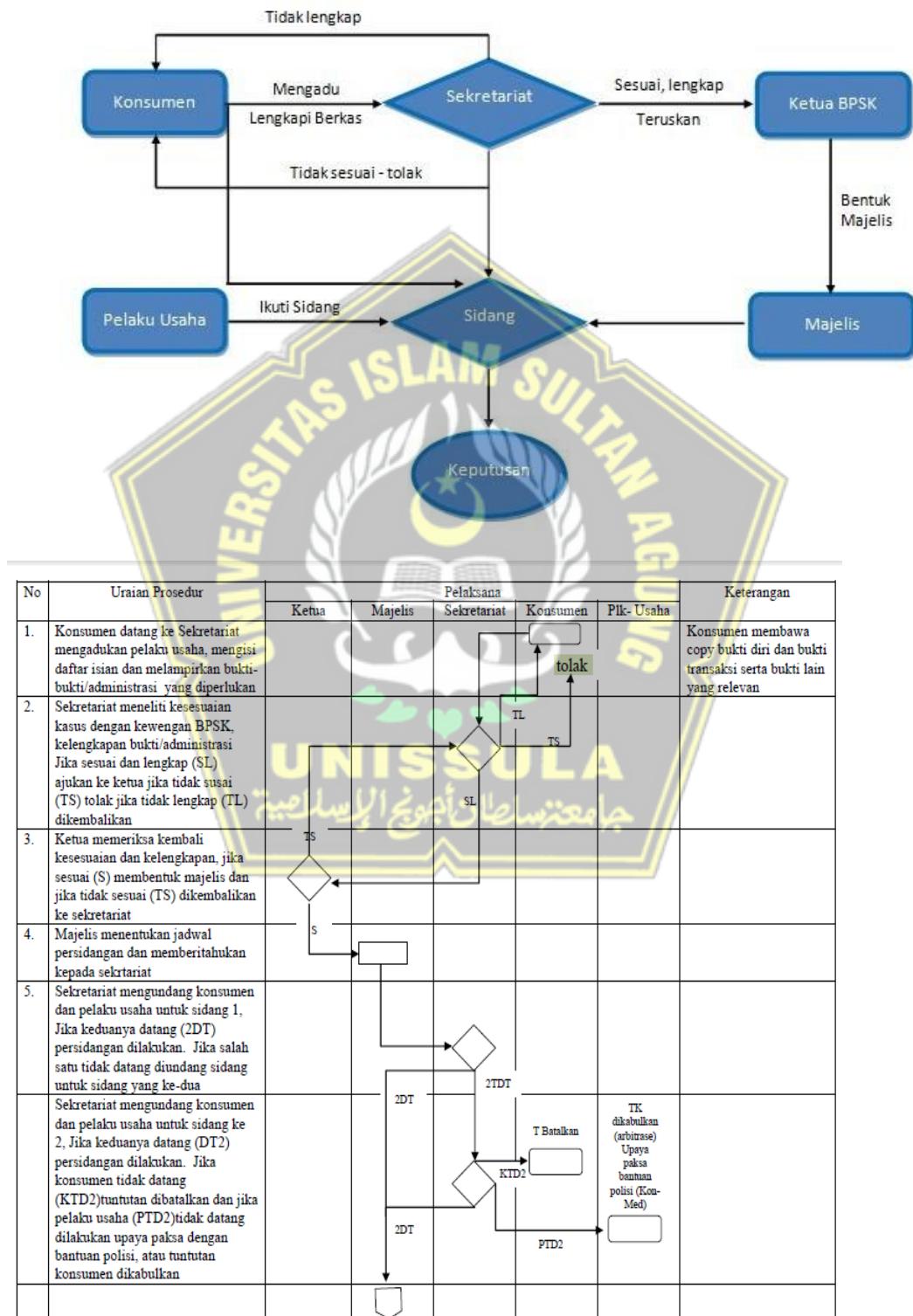
Meskipun telah berjalan sesuai aturan, terdapat sejumlah hambatan dalam implementasi mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK Kota Semarang, antara lain:

- 1) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan keberadaan BPSK.
- 2) Rendahnya pemahaman konsumen dan pelaku usaha tentang sifat putusan BPSK yang final dan mengikat.
- 3) Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana di BPSK yang berpengaruh pada efektivitas penyelesaian sengketa.

d. Efektivitas Penyelesaian Sengketa melalui BPSK Kota Semarang

Secara normatif, mekanisme BPSK sudah memenuhi prinsip cepat, murah, dan sederhana. Namun secara empiris, efektivitasnya masih belum maksimal karena hambatan di atas. Oleh sebab itu, BPSK Kota Semarang memerlukan penguatan kelembagaan dan dukungan dari pemerintah daerah maupun pusat agar dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen produk jasa.

**Prosedur Standar Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK**  
**(Kepmenperindag 350/2001)**



No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Keterangan
		Ketua	Majelis	Sekretariat	Konsumen	Plik- Usaha	
			□				
6.	Mejelelis melakukan persidangan, jika selesai ditetapkan keputusan jika tidak dilakukan persidangan kembali.		◇				
7.	Selesai, majelis menyerahkan keputusan kepada sekretariat untuk diteruskan kepada para pihak		□				

Simbol yang Digunakan	Sebutan	Definisi
□	Terminator	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal/mulai dan akhir suatu bagan alir.
□	Proses	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan.
◇	Pengambilan Keputusan	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan.
↓	Garis Alir	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan.
↑	Konektor	Simbol ini dipergunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas pada lain halaman

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang ditujukan bagi pihak-pihak terkait:

### 1. Bagi Konsumen

Konsumen perlu meningkatkan pemahaman mengenai hak dan kewajiban mereka berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu, konsumen diharapkan lebih proaktif memanfaatkan BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, karena mekanismenya lebih sederhana dan tidak menimbulkan beban biaya besar.

## 2. Bagi Pelaku Usaha Produk Jasa

Pelaku usaha hendaknya menempatkan penyelesaian sengketa konsumen sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan hukum. Sikap kooperatif dalam proses mediasi atau konsiliasi akan menciptakan kepercayaan konsumen dan memperkuat citra usaha. Selain itu, pelaku usaha perlu meningkatkan kepatuhan terhadap standar layanan agar potensi sengketa dapat diminimalisir sejak awal

## 3. Bagi BPSK Kota Semarang

BPSK perlu memperkuat kelembagaan melalui:

- a. Penambahan jumlah dan peningkatan kualitas anggota majelis.
- b. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perkara.
- c. Peningkatan transparansi putusan melalui publikasi resmi.
- d. Program sosialisasi rutin kepada masyarakat di berbagai kecamatan di Kota Semarang.

Dengan langkah-langkah tersebut, BPSK akan lebih dikenal dan dipercaya oleh konsumen maupun pelaku usaha.

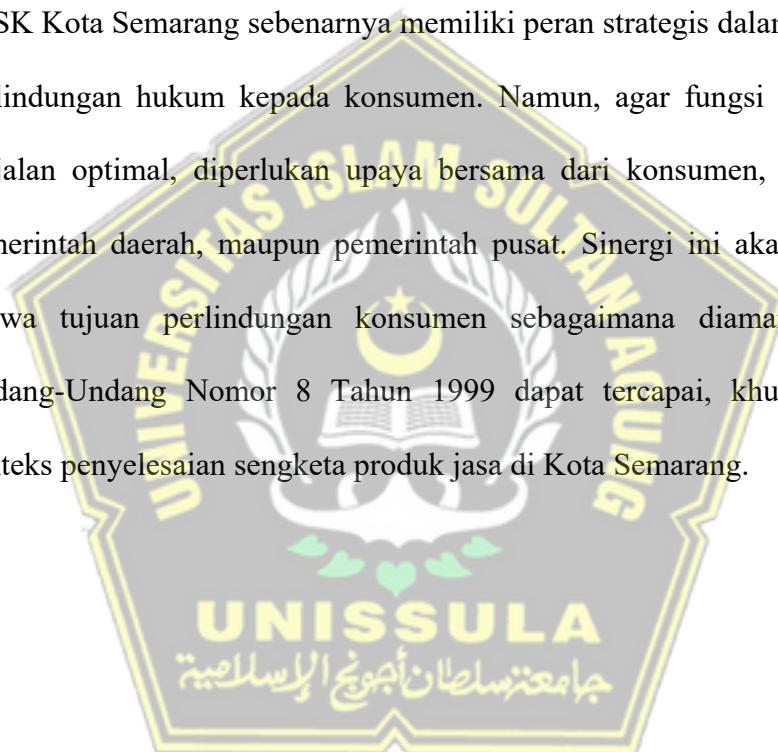
## 4. Bagi Pemerintah Daerah Kota Semarang

Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan yang lebih kuat, baik dalam bentuk pendanaan, fasilitas, maupun regulasi daerah yang mendukung operasional BPSK. Selain itu, Pemkot dapat berkolaborasi dengan BPSK dalam program perlindungan konsumen berbasis masyarakat, misalnya melalui forum warga atau kegiatan edukasi di kelurahan.

## 5. Bagi Pemerintah Pusat (Kementerian Perdagangan)

Kementerian Perdagangan perlu meninjau kembali regulasi yang ada untuk memperkuat kewenangan BPSK, termasuk memperjelas hubungan antara putusan BPSK dengan lembaga peradilan. Hal ini penting untuk menghindari ketidakpastian hukum yang sering terjadi ketika pelaku usaha atau konsumen mengajukan keberatan ke pengadilan.

Dengan adanya persyaratan yang sederhana dan prosedur yang jelas, BPSK Kota Semarang sebenarnya memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Namun, agar fungsi tersebut dapat berjalan optimal, diperlukan upaya bersama dari konsumen, pelaku usaha, pemerintah daerah, maupun pemerintah pusat. Sinergi ini akan memastikan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat tercapai, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa produk jasa di Kota Semarang.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- .Achmad Ali, 2009, *Menguak Teori (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Budi Rahardjo, 2022, *Cyber Law Indonesia: Teori dan Praktik dalam Transformasi Digital*, Informatika, Bandung.
- C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Gustav Radbruch (terjemahan Shidarta), 2012, *Tujuan Hukum*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Fuady, Munir. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 2008.
- Jonaedi Efendi, 2018, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Lexy J. Moleong, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Notohamidjojo, 2011, *Soal-Soal Pokok Filsafat Hukum*, Griya Media, Salatiga.
- Otje Salman dan Anton F. Susanti, 2008, *Teori Hukum, Mengingat, Mengumpulkan, dan Membuka Kembali*, Rafika Aditama, Jakarta.

Paulus Hadisoerapto dkk., 2009, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Tesis*, UNDIP, Semarang.

Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Philipus M. Hadjon, 1989, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Rifa'i Abu Bakar, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Suka Press UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Subekti, 2005, *Hukum Pembuktian*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.

Sudarto, 2002, *Metodelogi Penelitian Filsafat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Alfabeta, Bandung.

Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

Van Pramodya Puspa, 1977, *Kamus Hukum*, Aneka Ilmu, Semarang.

Zamaludin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-7, Sinar Grafika, Jakarta.

## B. Jurnal dan Penelitian

Suherman dan Shinta Dwi Enggraini 2022: *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 47 No. 3

Rida Ista Sitepu & Hanamuhamad, 2022, Analisis Efektivitas BPSK Secara Nasional, *Jurnal Rechten*

Rahmi Rimanda, 2019, BPSK Sebagai Lembaga Quasi-YudisialvJurnal Bina Mulia Hukum.

Hizkia Rivael Worotitjan, 2025, Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK yang Lewat Waktu 14 Hari, Lex Privatum, Vol. 15 No. 4.

Anik Tri Haryani dkk. 2020, Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen, *Jurnal Yustisia Merdeka*, Vol. 6 No. 2.

Sri Khayati, 2023, Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Provinsi Sultra (Kendari), *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol. 3 No. 3

Benny Djaja & Rizal Iskandar Soewito, The Mechanism of Accomplishment of Consumer Complaints and Implementation of Civil Law in Indonesia *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*

Rizkisyabana Yulistyaputri & Ratih Lestarini, Legal Reform: The Meaning of Final and Binding Decisions of the Consumer Dispute Resolution Agenc, *Jurnal Konstitusi*

Nayila Rehman dkk. Ensuring Fair Business Practices and Consumer Rights: The Role and Impact of Indonesia's Consumer Dispute Settlement Agency, *Journal of Law and Legal Reform* (Universitas Brawijaya)

Dhaniswara K. Harjono dkk. 2021, The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia *Unissula Jurnal Hukum*

M. Sunandar Yuwono & Ade Saptom, Legal Efforts in Handling Consumer Disputes at the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) in Indonesia, *Asian Journal of Social and Humanities*

Windi Manik, Janus Sidabalok & Yohanes Suhardin, 2024, *Peranan BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif melalui Arbitrase di Kota Medan, Fiat Iustitia: Jurnal Hukum*

Herman Brahmana dkk. 2025, *Peranan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Penjualan melalui E-Commerce di Kota Medan, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik.*

Yustiana Dwirainaningsih, 2018, Analisis Penyelesaian di BPSK Kota Pekalongan, *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*

### C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

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

### D. KORAN & BERITA

Aries Kurniawan (2008) ‘Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen’, *Kompas*, 6 August, pp. 11–12.

Muhammad Avisena (2015) *Perlindungan Konsumen: Pemerintah Targetkan 200 BPSK pada 2019*, Bisnis.com. Tersedia di <[PERLINDUNGAN KONSUMEN: Pemerintah Targetkan 200 BPSK pada 2019 \(bisnis.com\)](#)> Diakses pada 17 Desember 2022.

Muhammad Ibnu Azzulfa (2022) *Mengenal Teori-Teori Konflik Sosial Menurut para Ahli Sosiologi*, tirtio.id. Tersedia di <[Mengenal Teori-teori Konflik Sosial Menurut para Ahli Sosiologi \(tirto.id\)](#)> Diakses pada 19 Desember 2022.

tirto.id (2023) *Kemendag: Aduan Transaksi E-commerce Mendominasi pada 2022*. Tersedia di <[Kemendag: Aduan Transaksi E-commerce Mendominasi pada 2022 \(tirto.id\)](#)> Diakses 11 November 2022.

### E. LAPORAN

Badan Pusat Statistik (2020) *Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi Menurut Provinsi dan Jenis Kelamin (Ribu Jiwa), 2018-2020.* Tersedia di <[Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](http://Badan%20Pusat%20Statistik%20(bps.go.id))> diakses pada 13 November 2022.

Badan Pusat Statistik (2022) [Seri 2010] *Produk Domestik Regional Bruto Per Kapita (Ribu Rupiah), 2019-2021.* Tersedia di <[Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](http://Badan%20Pusat%20Statistik%20(bps.go.id))> diakses pada 14 November 2022.

Disperindag (2020) *BPSK di Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.*

