



RINGKASAN DISERTASI



**EFEKTIVITAS PENANGANAN SENGKETA  
KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
PERSPEKTIF POLITIK HUKUM DI INDONESIA**

**MUSATAKLIMA, S.H.I., M.S.I.  
NIM. 19932016**

**RINGKASAN DISERTASI**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**

MUSATAKLIMA, S.H.I., M.S.I.

**EFEKTIVITAS PENANGANAN SENGKETA  
KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
PERSPEKTIF POLITIK HUKUM DI INDONESIA**



**MUSATAKLIMA, S.H.I., M.S.I.  
NIM. 19932016**

**RINGKASAN DISERTASI**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**





**EFEKTIVITAS PENANGANAN SENGKETA  
KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
PERSPEKTIF POLITIK HUKUM DI INDONESIA**

Oleh :

**MUSATAKLIMA, S.H.I., M.S.I.  
NIM. 19932016**

**DISERTASI**

Diajukan kepada Dewan Penguji dalam Ujian Terbuka Disertasi  
(Promosi Doktor) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Doktor dalam bidang Hukum pada  
Program Studi Hukum Program Doktor  
Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**

**DEWAN PENGUJI  
UJIAN TERBUKA DISERTASI (PROMOSI DOKTOR)**

**MUSATAKLIMA, S.H.I., M.S.I.  
NIM. 19932016**

**Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum.  
(Ketua Sidang-Dekan FH UII)**

**Prof. Dr. Adi Sulistiyono, S.H., M.H.  
(Promotor)**

**Prof. Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.  
(Co Promotor)**

**Prof. Dr. Sudjito, S.H., M.Si.  
(Anggota Penguji)**

**Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.  
(Anggota Penguji)**

**Prof. Nandang Sutrisno, S.H., LL.M., M.Hum., Ph.D.  
(Anggota Penguji)**

**Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum.  
(Anggota Penguji)**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM DOKTOR  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**

# MOTTO

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ  
عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ

Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah.

# PERSEMBAHAN

Disertasi saya persembahkan pada:

1. Kedua orang tua (mamak dan almarhum emak)
2. Istri dan Anak-Anak-Ku, serta kakak-kakakku
3. Guru-Guru yang telah mendidikku
4. Masyarakat Konsumen

# KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih tak terhingga sepatutnya penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas berkatnya, karunia yang tercurah melimpah kepada hamba-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini. Tiada daya dan upaya yang dapat dicapai oleh manusia tanpa seizin Allah Swt.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya dan setulus-tulusnya kepada yang terhormat dan yang sangat amat terpelajar Prof. Dr. Adi Sulistiyono, SH., M.H., selaku promotor dan Prof. Dr. M. Syamsudin, SH., M.H., selaku ko promotor, yang telah dengan penuh perhatian, kesabaran, ketekunan dan ketelitian senantiasa memberikan bimbingan, arahan serta dorongan sejak awal hingga terselesaikannya penulisan disertasi ini.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya juga penulis sampaikan pada pemerintah Republik Indonesia c.q. Menteri Agama yang telah memberikan Beasiswa Program Mora 5000 Doktor kepada penulis sehingga berkesempatan mengikuti pendidikan pada Program Studi Hukum Program Doktor di Fakultas Hukum (FH) Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya juga penulis sampaikan pada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia (UII), Prof. Fatchul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D., beserta wakil rektor, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada



- Program Studi Hukum Program Doktor di kampus tertua di Indonesia, yang Islami, Mondial, Intelektual dan Indonesiawi ini.
2. Dekan Fakultas Hukum UII, Prof. Dr. Agus Budi Riswandi, SH., M.Hum., beserta para Wakil Dekan, yang juga telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mengikuti pendidikan Program Studi Hukum Program Doktor di Fakultas Hukum UII.
  3. Dekan Fakultas Hukum UII periode 2018-2022, Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H., beserta para Wakil Dekan yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum UII, sehingga dapat mengikuti pendidikan Program Studi Hukum Program Doktor di Fakultas Hukum UII.
  4. Ketua Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, Prof. Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H., yang juga telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga mengikuti pendidikan Program Studi Hukum Program Doktor di Fakultas Hukum UII, yang selalu memberikan dorongan dan semangat selama menempuh pendidikan.
  5. Ketua Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII periode 2019-2022, Prof. Dr. Jawahir Thontowi, S.H., Ph.D., yang juga telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Program Studi Hukum Program Doktor di Fakultas Hukum UII.
  6. Ketua Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia sebelumnya, Prof. Dr. Ni'matul Huda, S.H., M.Hum., dan Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D., yang telah memotivasi dan memberikan support kepada penulis selama menempuh pendidikan.
  7. Seluruh staf pengajar Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, yaitu: Prof. Dr. Bagir Manan, SH., MCL., (Unpad), Prof. Dr. Kaelan, MS., (UGM), Prof. Dr. Amin Abdullah, M.A., (UIN Jogja), Prof. Dr. Heddy Shri Ahimsa Putra, M.A., M. Phil., (UGM), Prof. Dr. Sudjito, S.H., M.Si., (UGM), Prof. Hikmahanto Juwana, SH., LL.M., Ph.D., (UI), Prof. Susi Dwi Harijanti, S.H., LL.M., Ph.D., (Unpad), Prof. Dr. Esmi Warassih

Pudji Rahayu, S.H., MS., (Undip). Prof. Drs. Ratno Lukito, MA., DCL., (UIN Jogja), Prof. Dr. Nikmatul Huda, S.H., M.Hum., Prof. Jawahir Thontowi, S.H., Ph.D., Lalu M. Hayyan Ul Haq, S.H., LL.M., Ph.D. (Unram), Prof. Dr. Sidharta, S.H., M.Hum., (Binus), Prof. Dr. M. Syamsuddin, SH., M.H., Drs. Agus Triyanta, MA., M.H., Ph.D., dan Dr. Mudzakkir, SH., M.H., yang telah memberikan bekal ilmu serta membuka wawasan keilmuan selama proses belajar hingga penulisan disertasi ini.

8. Dewan Penguji Ujian Proposal, Telaah Naskah, Ujian Kelayakan, Ujian Tertutup dan Ujian Terbuka Disertasi terdiri Prof. Dr. Adi Sulistiyono, S.H., M.H. dan Prof. Dr. M. Syamsuddin, SH., M.H. selaku promotor dan ko promotor, Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H. sebagai ketua sidang pada ujian proposal. Dr. Mahrus Ali, S.H., M.H., sebagai ketua sidang ujian kelayakan (Ketua Program Studi Hukum FH UII), Prof. Dr. Agus Budi Riswandi, SH., M.Hum., selaku ketua Sidang Ujian tertutup disertasi, Prof. Dr. Sudjito, S.H., M.Si. (UGM-penguji), Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H. (UNAIR-penguji), Prof. Nandang Sutrisno, S.H., L.L.M., M.Hum., Ph.D., dan Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum. (UII-penguji), yang berkenan memberikan masukan dan arahan dalam rangka penyempurnaan penulisan disertasi ini.
9. Seluruh Staf Kependidikan Program Studi Hukum, Program Studi Hukum Bisnis, Program Studi Kenotariatan Program Magister, Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas pelayanan primanya selama penulis menempuh pendidikan. Begitu juga hidangan nasi kotak di kampus Cik Di Tiro akan selalu dikenang. Semoga Allah SWT selalu meridai UII dan kita semua. Amiin.

Ucapan terima kasih juga penulis aturkan pada Prof. Dr. M. Zainuddin, MA. Selaku rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berserta wakil rektor. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku rektor periode sebelumnya beserta wakil rektor. Prof. Dr. Sudirman Hasan,

S.Ag., M.A., M.A., CAHRM, selaku dekan Fakultas Syariah berserta wakil dekan, dan Prof. Dr. Saifullah, S.H., M.Hum., selalu dekan periode sebelumnya berserta wakil dekan, yang telah mengizinkan penulis untuk mengikuti pendidikan S3 serta telah memfasilitasi berbagai keperluan untuk menyelesaikan penulisan disertasi ini. Terima kasih yang setulus-tulusnya juga penulis sampaikan pada para staf pengajar di Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, khususnya Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, yang telah memberikan semangat, motivasi untuk selesainya disertasi ini.

Dalam kesempatan ini pula, secara khusus penulis patut untuk mengatur terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Al-Marhum Emak Daeng Siti Nuriyah, dan Mamak Basaruddin Syah yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih dan sayang. Dorongan semangat serta doa yang tiada putus-putusnya telah membuka mata hati penulis dalam mencari ilmu, itu adalah kekuatan terdahsyat dalam perjalanan hidup ini. Ucapan yang terima kasih juga penulis sampaikan pada kakak Moh. Erfan Sani, Nur Hasan, dan mbak Rahmani, Siti Maisura dan Farma Uswatun Hasanah, terima kasih atas doa, dukungan dan donasinya selama penulis proses belajar dan terima kasih telah menjadi kakak dan mbak yang terbaik selama ini.

Demikian pula terima kasih yang tulus penulis sampaikan pada istri tercinta, Asiyatun, S.E., serta anak-anak terkasih: Azizy Mehmed Kemal Sulayman Pasha dan Afeea Mikhayla Kamala Justitia, atas kesabaran serta segala pengorbanannya selama penulis mengikuti pendidikan doktor ini. Tentu terima kasih juga penulis sampaikan kepada ibu bapak mertua (H. Saleman dan Hj. Dawiyah), adik-adik (Nida Diana Kamila dan M. Yusril Hidayah) beserta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan semangat bagi penyelesaian pendidikan doktor ini.

Terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan pada teman-teman Program Studi Hukum Program Doktor FH UII Angkatan 2019 (Wawan Sanjaya, M. Rizal, Imron, Aulia Rahmat, M. Zulfa Aulia, Tri Siswanto, M. Rusdiyanta, Dewi Iriani, Yanni Tuharyati, Ahmad

Muchsin, Abdul kadir Bubu, I Made Suhendra, M. Nur, Ahmad Arifin, dan Agus Tri) atas waktunya, diskusinya, candanya walaupun hanya sebentar, namun sangat berkesan. Semoga dapat bersua di lain waktu dan kesempatan.

Penulis menyadari sepenuhnya, sekalipun telah berusaha semaksimal mungkin dengan penuh kesungguhan berdasarkan kekuatan akal budi, tentu masih ada kelemahan, kekurangan dan kesalahan dalam karya ini. Seperti apa pun kualitasnya, teriring doa dan ridha Allah semoga karya ini dinilai sebagai ikhtiar dalam ikut serta mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum, khusus hukum ekonomi. Amin

Malang, 20 Juni 2023

**Musataklima**



# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
DEWAN PENGUJI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT .....	xvii

## BAB I

### PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat atau Kegunaan Penelitian.....	16
E. Signifikansi Penelitian .....	17
F. Orisinalitas Penelitian.....	17
G. Landasan Teori .....	28
H. Metode Penelitian.....	63
I. Pertanggungjawaban Sistematika.....	77

## BAB II

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... 79 |

A. Faktor Penyebab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Belum Efektif dalam Menangani Sengketa Konsumen.	79
--	----

1.	Faktor Substansi Hukum, Terjadi Inkonsistensi Norma yang Mengatur Perlindungan Konsumen .....	82
2.	Faktor Struktur Hukum (Legal Structure) Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	110
3.	Faktor Lemahnya Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) sebagai Manifestasi Budaya Hukum Konsumen Indonesia.....	132
4.	Faktor Infrastruktur BPSK.....	139
B.	Penataan Ulang Politik Hukum Penanganan Sengketa Konsumen Berbasis Perlindungan Konsumen di Indonesia ...	141
1.	Penguatan Aspek Substansi Hukum melalui Konstitusionalisasi Perlindungan Konsumen dan Harmonisasi UUPK, UU Pemda, UU AAPS.....	157
2.	Penguatan Struktur Hukum BPSK Melalui Reorganisasi dan Revitalisasi .....	173
3.	Penguatan Budaya Hukum Konsumen Melalui Pendidikan Formal dan Non-Formal Berbasis Profetik...	195
4.	Digitalisasi Infrastruktur BPSK (E-BPSK) .....	209

### BAB III

PENUTUP .....	219
A. Kesimpulan .....	219
B. Rekomendasi.....	221

DAFTAR PUSTAKA.....	223
---------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	268
----------------------------	-----

# ABSTRAK

Konsumen *ipso facto* manusia dibekali beberapa hak yang diberikan oleh hukum untuk melindungi kepentingan ekonominya. Namun walau demikian, hak-hak konsumen tersebut kerap kali dilanggar oleh pelaku usaha sehingga konsumen mengalami kerugian dan melahirkan sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau manfaat jasa. Guna menyelesaikan sengketa tersebut, BPSK dibentuk dan berkedudukan daerah kabupaten dan/atau kota dengan salah satu kewenangannya adalah menyelesaikan sengketa konsumen dimaksud. Namun faktanya di lapangan kinerja BPSK dalam efektif dalam tugasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Berdasarkan hal ini, maka terdapat dua permasalahan krusial yang dibahas dalam disertasi ini, yaitu mengapa kinerja BPSK belum efektif dalam menangani sengketa konsumen dan bagaimana politik hukum penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang berbasis perlindungan konsumen pada masa mendatang.

Guna menjawab dua persoalan di atas, digunakan metode penelitian sosio-legal yang diawali dengan studi dokumen bahan hukum positif untuk menemukan konsistensinya baik secara vertikal maupun secara horizontal, ada tidaknya benturan dengan peraturan perundang-undangan yang lain, dan falsafahnya. Adapun pendekatan yang digunakan adalah sosiologis, perundang-undangan, konseptual dan perbandingan. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh



dari sumber utama subyek penelitian ini. Data sekunder meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Data-data penelitian tersebut didapat melalui wawancara, studi pustaka dan penelusuran secara online yang dianalisis dengan melalui tahapan pengolahan, pengorganisasian dan analisa secara tematis.

Hasil penelitian ini, adalah yaitu: (1) belum efektifnya kinerja BPSK menangani sengketa konsumen disebabkan, *pertama*, pada aspek substansi hukum terjadi konflik norma perlindungan konsumen antara UUPK dengan UU Pemda, UU AAPS dan dengan Peraturan Menteri Perdagangan, *kedua* pada aspek struktur hukum kelembagaan BPSK disebabkan: (a) tidak adanya sekretariat BPSK, (b) terjadinya likuidasi institusi, (c) tidak adanya dukungan infra struktur teknologi di BPSK, dan (d) mekanisme dan alokasi waktu penyelesaian sengketa. *Ketiga* pada aspek kultur hukum internal dan eksternal BPSK. Pada kultur hukum internal BPSK disebabkan oleh: (a) tiga unsur keanggotaan BPSK yang tidak dapat menciptakan budaya kerja yang profesional, (b) budaya sirkulasi 5 (lima) tahunan keanggotaan BPSK, (c) sikap majelis BPSK terhadap sengketa konsumen Lembaga Jasa Keuangan (LJK). Pada aspek kultur hukum eksternal BPSK disebabkan oleh: (a) rendahnya tingkat ketaatan pelaku usaha (b) rendahnya Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK). (2) politik hukum penyelesaian sengketa konsumen berbasis perlindungan konsumen yang ideal pada masa mendatang adalah: *pertama*, penguatan substansi hukum perlindungan konsumen berupa: (1) konstitusionalisasi perlindungan konsumen secara legal formal dalam UUD NRI 1945, (2) harmonisasi hukum yang mengatur norma perlindungan konsumen. *Kedua*, penguatan struktur hukum kelembagaan BPSK dengan reorganisasi, revitalisasi dan digitalisasi. *Ketiga*, pembangunan budaya hukum konsumen melalui pendidikan formal dan non-formal yang berbasis nilai-nilai profetik.

**Kata Kunci: BPSK, Efektivitas, Politik Hukum dan Sengketa Konsumen.**

# ABSTRACT

Consumers, ipso facto human beings, are given several rights granted by law to protect their economic interests. Nevertheless, these consumer rights are often violated by the entrepreneur so that consumers suffer losses and cause consumer disputes, i.e., disputes between entrepreneurs and consumers who claim damages for damage and pollution and suffer a loss due to consumer goods and benefits of services. In order to resolve the dispute, the BPSK was formed and occupied the district and city with one of its powers to solve the consumer dispute. However, the fact in the field of performance, BPSK is effective in its task of resolving consumer disputes. Based on this, two crucial issues are discussed in this dissertation, namely why the BPSK's performance is ineffective in dealing with consumer disputes and how the consumer dispute resolution policy in the BSPK is based on consumer protection in the future.

To answer the above two questions, used socio legal research methods, initiated with the study of positive legal material documents to find its consistency both vertically and horizontally; there is no collision with the rules of other laws and their philosophy. The approaches used are sociological, legislative, conceptual, and comparative. The type of data used is qualitative data that comes from primary and secondary data. Primary data is obtained from the primary sources of the research subjects. Secondary data covers primary, secondary, and tertiary legal materials. The research data is obtained through interviews, library studies, and online searches

that are analysed through the processing, organization, and thematic analysis stages.

The results of this study are: (1) the ineffectiveness of BPSK's performance in handling consumer disputes is due, first, to the legal substance of the conflict of consumer protection norms between UUPK and the Law of the Deputy, the AAPS Law, and the Regulations of the Ministry of Commerce, secondly to the aspects of the legal structure of the institutions of the CPSK due to: (a) the absence of CPSC secretariat, (b) the occurrence of institutional liquidation, (c) the lack of support of the technological infrastructure in the CBS, and (d) the mechanism and allocation of time for dispute resolution. The third is on the internal and external cultural aspects of the BPSC. The internal legal culture of the BPSK is caused by: (a) three elements of membership of the CPSK that cannot create a professional working culture, (b) the circulation culture of 5 (five) years of member-hood of the GPSK, (c) the attitude of the Assembly of the KPSK to consumer disputes of the Financial Services Institution. (LJK). In terms of external cultural law, BPSK is caused by: (a) a low level of compliance of business operators and (b) a low Index of Consumer Freedom (ICC). (2) the legal policy of consumer dispute resolution based on consumer protection ideal in the future is: first, the strengthening of the substance of the legal protection of consumers are: (1) constitutionalizing of the protection of the consumer legally formally in the UUD, (2) the harmonization of the laws that regulate the norms for consumers protection. Second, strengthening the institutional and legal structure of the BPSK with reorganization, revitalization, and digitalization. Third, the development of a culture of consumer law through formal and informal education based on prophetic values.

**Keywords: BPSK, Effectiveness, Legal Policy, and Consumer Disputes.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga *the guardian of consumer* (penjaga konsumen), yang dapat diakses oleh konsumen untuk mempertahankan hak-haknya ketika dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>1</sup> Sebagai institusi yang diamanahi untuk melindungi hak-hak konsumen, BPSK oleh Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diberi tugas dan wewenang, yaitu meliputi:

---

<sup>1</sup> Pasal 3 UUPK mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap 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. Dalam penjelasan Pasal 3 tersebut di nyatakan bahwa Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Dalam RUU Perlindungan Konsumen yang baru, pelaku usaha dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

a. Pelaku Usaha Barang adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di luar jaringan maupun dalam jaringan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian, dan menyelenggarakan kegiatan usaha yang bertujuan memproduksi, mengimpor, dan/atau memperdagangkan Barang. Barang adalah setiap benda, berwujud atau tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak, dan dapat dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan yang diperdagangkan atau digunakan oleh Konsumen dan telah ditempatkan dalam peredaran.

b. Penyedia Jasa adalah orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di luar jaringan maupun dalam jaringan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan layanan yang bertujuan menghasilkan dan/atau memberikan Jasa. Jasa adalah layanan komersial atau profesional berbentuk pekerjaan atau prestasi yang dimanfaatkan oleh Konsumen dan telah ditawarkan atau diinformasikan.

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Berdasarkan tugas dan kewenangan BPSK di atas, menurut Mas Ahmad Santosa, setidaknya ada 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK dan itu merupakan problem yang dihadapi BPSK, yaitu:<sup>2</sup> *pertama*, peran penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsoliator dan arbitrator, *kedua*, peran konsultan masyarakat atau *public defender* (konsultasi perlindungan konsumen), *ketiga*, peran administratif regulator, *keempat*, peran *ombudsman*, dan *kelima*, peran sebagai *adjudicator* atau pemutus.

Dilihat dari kewenangannya, BPSK terikat dengan dua dimensi perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu pertama perlindungan konsumen secara preventif untuk mencegah terjadinya peristiwa atau situasi yang tidak diinginkan, hal ini

---

<sup>2</sup> Kurniawan Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan Dan Kendala-Kendala Bpsk)," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 41, no. 3 (2011): 331. hlm. 168-169.

dilakukan dengan adanya pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standart form contract*). Kedua perlindungan konsumen secara represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi melalui tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*) dengan mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Untuk perlindungan konsumen di atas, oleh Pasal 49 ayat (1) UUPK, BPSK (harus) dibentuk oleh pemerintah,<sup>3</sup> dan berkedudukan di kabupaten/ kota<sup>4</sup> (Daerah Tingkat II). Landasan filosofinya adalah agar konsumen sebagai pihak yang lemah, dapat dengan mudah mengakses keadilan (*access to justice*)<sup>5</sup> darinya, *access to justice*<sup>6</sup> dalam dimensi luas, yakni tidak hanya diartikan sebagai

---

<sup>3</sup> Pasal 49 UUPK.

<sup>4</sup> Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (selanjutnya disebut Kepmenperindag RI) No 350/MPP/Kep/12/2001, menyatakan bahwa, BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

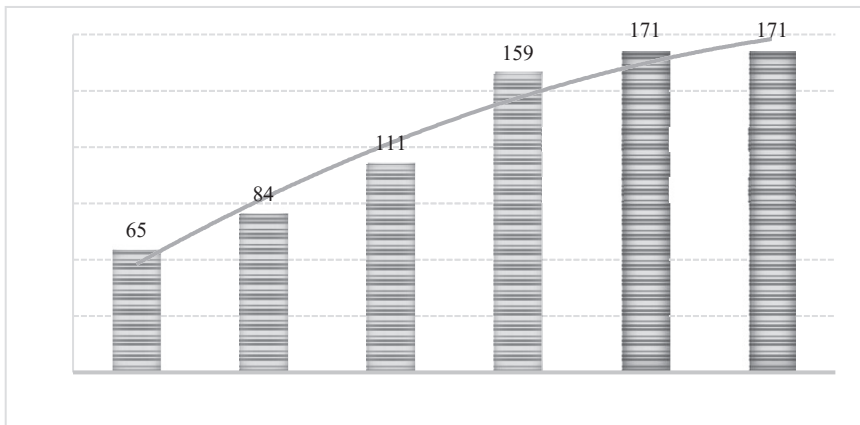
<sup>5</sup> Djohansjah menyatakan bahwa *access to justice* atau akses menuju keadilan dapat dimaknai sebagai sebuah kesempatan atau kemampuan seluruh warga negara tanpa boleh melihat perbedaan latar belakang seperti agama, keturunan, ras, pendidikan, tempat lahir dan sebagainya untuk mencapai keadilan melalui lembaga peradilan. Hal ini termasuk pula akses terhadap mekanisme yang adil dan akuntabel untuk mendapatkan keadilan dalam sistem hukum positif melalui lembaga peradilan bagi masyarakat kelompok tertentu seperti kaum papa, buta hukum, dan tidak berpendidikan. Djohansjah, "Akses Menuju Keadilan (Access to Justice)", Pelatihan Hak Asasi Manusia untuk Jejaring Komisi Yudisial kerja sama PUSHAM UII dengan Komisi Yudisial, Bandung 30 Juni-3 Juli 2010. hlm. 1. Indonesia mencanangkan Strategi Nasional Akses terhadap Keadilan (SNAK) pada tahun 2009 yang kemudian pada tahun 2016 diperbaharui dan memberikan definisi terkini terkait akses terhadap keadilan yang dimaknai sebagai: "... keadaan dan proses di mana negara menjamin terpenuhinya hak-hak dasar berdasarkan UUD 1945 dan prinsip-prinsip universal hak asasi manusia, dan menjamin akses bagi setiap warga negara agar dapat memiliki kemampuan untuk mengetahui, memahami, menyadari, dan menggunakan hak-hak dasar tersebut melalui lembaga-lembaga formal maupun non formal." IJRS, ILR, and YLBHL, "Ringkasan Eksekutif Laporan Penelitian Akses Terhadap Keadilan Di Indonesia Tahun 2019" (2019), hlm. 1.

<sup>6</sup> Konsumen memiliki 4 (empat) kepentingan, yaitu: (1) kepentingan fisik yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan badan/tubuh konsumen dalam mengonsumsi produk, (2) kepentingan sosial dan lingkungan berkaitan dengan keinginan-keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan produk, (3) kepentingan ekonomi berkaitan

pemenuhan akses seseorang terhadap pengadilan atau *legal representation* tetapi harus memberikan jaminan bahwa hukum dan hasil akhirnya layak, dan berkeadilan. Dengan kondisi demikian, hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, dapat terpenuhi.

Pembentukan BPSK pada rentang Tahun 2011-2016 menunjukkan progresivitas yang luar biasa, yaitu sebagaimana gambar di bawah:

Gambar 1. 1 Perkembangan Pendirian BPSK dari Tahun 2011-2016



Sumber: Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2015-2019

---

dengan daya beli konsumen yang harus menjadi pusat perhatian pelaku usaha dalam memproduksi barang, dan (4) kepentingan perlindungan hukum adalah akses terhadap keadilan (*access to justice*). Konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan. M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2007), hlm. 81.



Jumlah dan sebaran BPSK mengalami peningkatan signifikan selama periode tahun 2011-2016. Di mana jumlah BPSK pada tahun 2016 sebanyak 171-unit meningkat 163% dari tahun 2011 yang hanya berjumlah 65 unit. Pesatnya pertumbuhan BPSK di daerah menggambarkan semakin membaiknya kepedulian Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di wilayah kerjanya. Dari 34 provinsi, 31 Provinsi telah memiliki BPSK di mana Provinsi Maluku, Sulawesi Barat, dan Papua Barat menjadi Provinsi yang belum memiliki BPSK yang terbentuk di wilayahnya.<sup>7</sup>

Jumlah 171 BPSK tersebut, jika dibanding jumlah kabupaten dan/atau kota di Indonesia 520 (tahun 2023), baru mencapai 33 %, berarti 67% kabupaten dan/atau kota yang belum memiliki BPSK atau sebanyak 349 kabupaten dan/atau kota yang belum memiliki BPSK. Akan tetapi jumlah BPSK di atas berdasarkan data terkini (2021) dari laporan Direktorat Pemberdayaan Perlindungan Konsumen, persentase BPSK yang aktif pada tahun 2021 adalah sebesar 56,75%. Persentase tersebut didapat dari jumlah BPSK yang menyampaikan laporan yaitu sebanyak 42 BPSK dibagi dengan jumlah BPSK yang dianggarkan beroperasi di tahun 2021 sebanyak 74 BPSK.<sup>8</sup> Pada tahun 2021 berdasarkan surat tanda daftar BPSK yang terdata di Direktorat Pemberdayaan Perlindungan Konsumen sebanyak 50 unit BPSK.<sup>9</sup>

Data di atas menginformasikan terdapat beberapa BPSK dilikuidasi, seperti di Provinsi Bali pada awalnya ada 4 (empat)

---

<sup>7</sup> Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga No. 319 Tahun 2017 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2015-2019, hlm. 8.

<sup>8</sup> Laporan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2021, hlm. 42.

<sup>9</sup> <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/ALAMAT-BERIKUT-INFORMASI-NOMOR-STD-BPSK-DI-INDONESIA-UPDATE-01-SEPTEMBER-2022>, diakses pada tanggal 09 Juni 2023



unit BPSK, saat ini tersisa hanya 1 (satu) unit BPSK yang berkedudukan di Kota Denpasar untuk melayani konsumen seprovinsi Bali. BPSK Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta awalnya ada 2 BPSK, saat ini tersisa 1 BPSK untuk melayani konsumen seprovinsi DKI. Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2018 memiliki 14 BPSK, Tahun 2019 tersisa 8 BPSK, tahun 2020 tersisa 4 BPSK, 2021 tersisa 1 BPSK dan 2022 BPSK di Jawa Tengah tidak ada.<sup>10</sup> Provinsi Jawa Timur awalnya memiliki 13 unit BPSK, saat ini tersisa 5 unit BPSK<sup>11</sup> untuk melayani 29 kabupaten dan 9 kota.

Likuidasi BPSK di atas disebabkan oleh peralihan kewenangan pelaksanaan perlindungan konsumen yang awalnya merupakan kewenangan kabupaten/kota<sup>12</sup> menjadi kewenangan pemerintah provinsi dengan dasar Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Selanjutnya akan ditulis UU Pemda), yang dalam lampirannya<sup>13</sup> ditegaskan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen merupakan kewenangan

---

<sup>10</sup> RPD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024-2026, hlm. 64.

<sup>11</sup> Keputusan Gubernur Jawa Timur NOMOR 188/26/KPTS/013/2021 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Timur.

<sup>12</sup> A Dwi Rachmanto Johannes Gunawan, Bernadette M. Waluyo, *Alih Kelola Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dari Kabupaten/Kota Ke Provinsi Berdasarkan UU NO 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*, (Jawa Barat: Dinas Perdagangan dan Perindustrian, 2017), hlm. 3. Peralihan tata kelola ini sempat membuat BPSK stagnan dalam melaksanakan tugasnya, seperti yang dialami BPSK Semarang. Gunarto W Taslim, "Stagnasi Kinerja Bpsk Semarang Pasca Penetapan," *Riptek Bappeda Kota Semarang* II, No. 2 (2017): 75-86., hlm. 84. Dengan stagnasi ini, keadilan juga menjadi stagnan dan justru menimbulkan ketidakadilan sesuai dengan adagium *justice delayed justice denied* (terlambat memberi keadilan juga merupakan bentuk lain ketidakadilan). Prianter Jaya Hairi, "Antara Prinsip Peradilan Sederhana, Cepat Dan Berbiaya Ringan Dan Gagasan Pembatasan Perkara Kasasi," *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 2, No. 1 (2011): 151-178., hlm. 151.

<sup>13</sup> Lampiran DD Pembagian Urusan Pemerintahan Bidang Perdagangan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 (selanjutnya ditulis UU Pemda). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587.



pemerintah provinsi. Menurut Bernadette M. Waluyo, hal ini mengakibatkan perubahan di beberapa aspek:<sup>14</sup>

1. Eksistensi BPSK yang semula berada di daerah kabupaten atau kota berada di daerah provinsi.
2. Pihak yang menginisiasi dan mengusulkan pembentukan BPSK, yang semula merupakan inisiasi dan usulan Bupati/Walikota, menjadi inisiasi Gubernur.
3. Pihak yang membiayai operasional BPSK, yang semula Pemerintah Kabupaten/Kota, menjadi Pemerintah Provinsi.

Implikasi likuidasi BPSK di atas, terjadi pengelompokan pelayanan konsumen yang dilakukan oleh BPSK. Seperti di Jawa Timur, dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen, di mana BPSK difasilitasi di dalamnya.<sup>15</sup> UPT Perlindungan Konsumen tersebut sama kedudukannya dengan BPSK di Jawa Timur, yaitu: <sup>16</sup> (1) Kota Malang yang kewenangannya meliputi Kabupaten Malang, Kota Malang, Kota Batu, Kabupaten Pasuruan, Kota Pasuruan, Kabupaten Blitar, Kota Blitar dan Kabupaten Tulungagung, (2) Kota Surabaya kewenangannya meliputi Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Gresik, Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Pamekasan, dan Kabupaten Sumenep, (3) Kediri dengan kewenangannya terdiri dari Kabupaten Madiun, Kota Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Pacitan, Kabupaten

---

<sup>14</sup> Bernadette M. Waluyo, "Posisi Dan Kontribusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasca Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah," in *Bunga Rampai Hukum Keperdaan*, ed. Yanly Gandawidjaja (Bandung: Nuansa Aulia, 2019), hlm. 219.

<sup>15</sup> Pasal 48 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

<sup>16</sup> Pasal 48 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

Ponorogo, Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Kediri, dan Kota Kediri (4) Bojonegoro dengan kewenangannya meliputi Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Tuban, Kabupaten Jombang, Kabupaten Mojokerto, Kota Mojokerto, dan Kabupaten Ngawi, (5) Jember dengan kewenangannya meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Lumajang, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Situbondo, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Probolinggo dan Kota Probolinggo.

Pengelompokan pelayanan BPSK di atas, berdampak pada tidak mudahnya konsumen mengakses BPSK guna menyelesaikan sengketanya dalam rangka mempertahankan hak-haknya dan untuk mendapatkan ganti rugi dari praktik perdagangan yang tidak adil. Berdasarkan hal ini, tujuan utama pembentukan BPSK untuk menangani sengketa konsumen yang efektif belum terealisasi. Ini adalah gejala tidak efektifnya penanganan sengketa konsumen oleh BPSK.

Pengelompokan pelayanan BPSK di atas, diperparah dengan masih tradisionalnya (*offline*) sarana pelayanan penanganan sengketa konsumen, padahal *e-commerce* terus menunjukkan perkembangan, karena dapat meningkatkan efisiensi dan kemurahan dalam transaksi,<sup>17</sup> namun pada sisi yang lain dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya sengketa (*dispute*).<sup>18</sup> Sengketa yang lahir dari transaksi *online*, seharusnya diselesaikan secara *online* pula.<sup>19</sup> Potensi besar terjadinya sengketa

---

<sup>17</sup> Jie Zheng, *Online Resolution of E-Commerce Disputes, Online Resolution of E-Commerce Disputes* (Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2021), hlm. 2.

<sup>18</sup> Adel Chandra, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi Dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008," *Jurnal Ilmu Komputer* 10, no. 2 (2014): 80-89., hlm. 82.

<sup>19</sup> Kelahiran ODR sebagai sinergi antara *Alternative Dispute Resolution* dan *Information of Computer Technology (ICI)* sebagai metode atau langkah untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam proses *online* yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak



dalam transaksi *online*, karena posisi tawar konsumen semakin rendah.<sup>20</sup>

Kedudukan BPSK yang tidak merata dan masih tradisional, merupakan paradoks dari keberadaan BPSK sebagai lembaga alternatif (pilihan lain) dari pengadilan, sedianya BPSK melebihi dari pengadilan agar menjadi pilihan ideal para pihak, atau minimal setara pada aspek kemudahan diakses, maupun digitalisasi pelayanan pengaduan, yang membuka pintu akses kepada siapa saja dan di mana saja yang ingin mencari keadilan.<sup>21</sup>

Aksesibilitas BPSK pun bukan jaminan sengketa yang diajukan pada BPSK selesai tanpa kegagalan. Sebab terdapat data yang menginformasikannya. Pada rentang Tahun 2015-2019 terdapat 578 sengketa konsumen yang gagal diselesaikan, terdapat 151 putusan BPSK yang diajukan keberatan, sebagaimana terjadi sebagaimana tabel di bawah:<sup>22</sup>

---

efektif dan tidak memungkinkan. Ethan Katsh and Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Fransisco: Jossey Bass, 2001), hlm. 9.

<sup>20</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*, (Yogyakarta: Disertasi FH UII, 2006), hlm. 405-408. Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), hlm. 36.

<sup>21</sup> Teknologi dapat meningkatkan akses ke keadilan dan sampai batas tertentu memberdayakan para pihak untuk menyelesaikan perselisihan Tania Sourdin, Bin Li and Tom Hinds, "Humans and Justice Machines: Emergent Legal Technologies and Justice Apps," *SSRN Electronic Journal* 156, no. February (2020), hlm. 20.

<sup>22</sup> Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, "Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Nomor 162 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga 2020-2024" (2020), hlm. 14.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Perkara pada BPSK Tahun 2015-2019

Tahun	Laporan BPSK	Masuk			Selesai			Gagal	Dalam Proses	Diajukan keberatan	
		Barang	Jasa	Jumlah	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase				Jumlah
2015	46	182	1.145	1.534	84	414	480	1.376	135	88	45
2016	47	173	355	728	98	370	164	632	141	93	27
2017	58	179	585	762	55	447	144	646	92	24	24
2018	62	291	886	1.157	105	618	197	320	126	99	27
2019	42	277	772	1.049	38	748	106	892	84	56	27
TOTAL		1.309	4.121	5.230	380	2.597	1.491	4.468	578	340	151

Sumber: Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga 2020-2024.

Pada tahun 2021-2022, sengketa konsumen yang masuk pada BPSK Yogyakarta hampir seluruhnya gagal diselesaikan, sebagaimana tabel di bawah:

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Sengketa Konsumen di BPSK Yogyakarta Tahun 2021-2022

Tahun	Masuk Barang/Jasa	Selesai			Gagal	Kasus masih dalam pendalaman
		Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase		
2021	9			2	6	1
2022	45	1	1	1	39	3

Sumber: Sekretariat BPSK Yogyakarta Tahun 2021-2022

Kegagalan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Malang, juga terjadi pada rentang tahun 2017-2021 (Januari-Mei) sebagaimana tabel di bawah:

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Perkara Konsumen di BPSK Kota Malang 2017-2021

Tahun	Masuk Barang/ Jasa	Selesai						Gagal
		Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Di luar sidang	Musyawaharah	Jumlah	
2017	22	1	6	5			13	9
2018	35	1	18	8			26	9
2019	86	9	24	9	3	31	80	6
2020	89	-	12	6	8	37	63	26
2021 (Januari- Mei)	27	-	3	2	-	-	5	22
TOTAL	259	11	63	39	11	68	157	72

Sumber: Sekretariat BPSK Kota Malang Tahun 2021

Data-data kegagalan penyelesaian sengketa konsumen di atas adalah paradoksal dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang efisien, cepat, murah dan profesional. Selain kegagalan tersebut, data di atas juga menginformasikan banyaknya putusan yang dilakukan upaya keberatan pada Pengadilan Negeri (PN) dan bahkan kasasi pada Mahkamah Agung (MA). Jika ditelusuri dalam menu *search* dengan kata kunci “BPSK” dalam laman direktori putusan MA akan muncul 1.483 putusan pengadilan yang terdiri dari putusan pertama 623, banding 1 putusan, kasasi sebanyak 837 putusan dan Peninjauan Kembali (PK) sebanyak 22 putusan.<sup>23</sup>

Putusan yang dikeluarkan majelis BPSK seyogyanya merupakan akhir dari sebuah sengketa,<sup>24</sup> karena sifat putusannya final dan mengikat sebagaimana disebutkan dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK. Dalam penjelasannya disebutkan bahwa yang dimaksud dengan putusan majelis final dan mengikat adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Makna final dan mengikat dengan demikian hanya pada tingkat BPSK, namun tidak berlaku di tingkat pengadilan, sehingga dapat

---

<sup>23</sup> <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/search.html?q=%22BPSK%22&cat=adb58a7c42c83d5889227fbae64f462e>, diakses pada 24 September 2021

<sup>24</sup> Kaidah fikih menyebutkan *Putusan hakim berlaku mengikat dan mengakhiri silang sengketa*, Ickhwan Sam dkk (penyunting), *Himpunan Keputusan Ijtima Komisi Fatwa Majelis Ulama Se-Indonesia* (Jakarta: Sekretariat MUI, 2012), hlm. 20.



dilakukan upaya hukum “keberatan”<sup>25</sup> pada PN dan bahkan Kasasi ke MA.<sup>26</sup>

Terdapat kajian atas 40 (empat puluh) putusan kasasi Mahkamah Agung (MA) yang membatalkan putusan BPSK dengan alasan, yaitu:<sup>27</sup>

1. Majelis Arbiter BPSK tidak berwenang mengadili isi kontrak.
2. Memutuskan sengketa yang tidak termasuk sengketa konsumen sebagaimana ditentukan oleh Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001.
3. Putusan mengenai sengketa yang bersifat pribadi berupa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.
4. Putusan sengketa yang tidak mengandung unsur kerugian yang diakibatkan dari konsumsi barang dan/atau jasa yang telah dinikmati konsumen.

---

<sup>25</sup> Keberatan sebagai upaya hukum memang tidak dikenal dalam hukum acara di Indonesia. Keberatan ini sebagai “upaya hukum” dikenal dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK dan Pasal 44 ayat (2) Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha. Mahkamah Agung sebagai pelaku kekuasaan kehakiman yang membawahi 4 (empat) lembaga peradilan memandang perlu untuk memberikan solusi terhadap upaya keberatan melalui Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). PERMA ini “keberatan” adalah upaya pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK. Namun menurut Adi Susanti Nugroho “keberatan” adalah upaya hukum banding yang diatur dalam hukum acara perdata yang berlaku di Pengadilan Umum. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hlm. 339. Lihat pula M. Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia,” *Journal of Consumer Policy* 44, No. 1 (2021): 117-130., hlm. 127. Keberatan sebagai upaya hukum banding terekam dalam salah satu putusan kasasi 208 K/Pdt. Sus-BPSK/2019.

<sup>26</sup> Kurniawan, *Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, (Malang: Disertasi FH Universitas Brawijaya, 2010), hlm. 388. Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* (Malang: UB Press, 2011), hlm. 136.

<sup>27</sup> Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia.”, hlm. 122.



5. Kasus sengketa utang bank yang tidak termasuk sengketa konsumen.<sup>28</sup>

Upaya keberatan atas putusan majelis BPSK, baik pada PN maupun sampai kasasi atau bahkan PK di MA adalah anomali dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang cepat dan efektif, justru berakhir di pengadilan, dan juga paradoks bagi kedudukan BPSK sebagai lembaga alternatif yang diharapkan dapat mengurangi beban perkara di pengadilan justru menambah volumenya.

Berdasarkan uraian di atas, BPSK dalam menangani (mengerjakan, menggarap<sup>29</sup>) dan menyelesaikan (memutuskan atau membereskan<sup>30</sup>) sengketa konsumen di luar pengadilan belum efektif. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki beberapa arti, yaitu *pertama* adanya suatu efek (akibatnya, pengaruhnya dan kesannya), *kedua*, berarti manjur atau mujarab, yang *ketiga* berarti dapat dapat membawa hasil atau hasil guna.

Pada pengertian efektif yang *pertama*, BPSK belum cukup berefek positif bagi perlindungan konsumen, baik preventif maupun represif karena terdapat jarak yang cukup lebar dengan konsumen, sehingga konsumen tidak dapat dengan mudah mengakses BPSK guna menyelesaikan sengketa mereka, sehingga tidak ada input aduan kasus pada BPSK untuk ditangani dan diselesaikan, dan dengan demikian BPSK tidak dapat menjalankan

---

<sup>28</sup> Menurut penulis, alasan-alasan yang ditemukan terkait dengan pembatalan putusan BPSK ini, menandakan profesionalitas anggota BPSK yang masih rendah. Hal ini jika diukur menggunakan kode etik hakim sebagaimana telah disebutkan di awal yang menyebutkan penerapan profesional salah satunya adalah hakim (baca majelis arbiter BPSK) wajib menghindari terjadinya kekeliruan dalam membuat keputusan. Menentukan salah tidaknya putusan tersebut adalah hukum, terutama terkait dengan tugas wewenangnya. Jika BPSK melampaui wewenangnya, maka itu dapat dikatakan tidak profesional.

<sup>29</sup> <https://kbbi.web.id/tangan>, diakses pada tanggal 10 Juni 2023

<sup>30</sup> <https://kbbi.web.id/selesai>, diakses pada tanggal 10 Juni 2023



tugas dan kewenangannya. Pada pengertian efektif yang kedua, BPSK belum cukup manjur dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang masuk pada BPSK, sebab banyak sengketa mengalami kegagalan, sehingga sengketa tersebut tidak terselesaikan di BPSK. Pada pengertian efektif yang ketiga, BPSK belum cukup berhasil guna dalam menyelesaikan sengketa konsumen, di samping terdapat kegagalan, juga terhadap sengketa yang berhasil diselesaikan dilakukan upaya keberatan atas putusan majelis BPSK tersebut, hal ini menandakan sengketa konsumen tersebut tidak selesai di BPSK akan tetapi selesai di lembaga peradilan.

Terhadap belum efektifnya BPSK dalam menangani sengketa konsumen di atas, penting untuk dilakukan penelusuran lebih jauh dalam penelitian ilmiah guna menemukan penyebabnya. Penyebab yang ditemukan di lapangan empiris, dapat dijadikan sebagai pijakan dalam menata penanganan sengketa konsumen di BPSK yang efektif di masa mendatang perspektif politik hukum, sehingga konsumen sebagai pihak yang lemah mendapatkan perlindungan maksimal. Untuk itu, penelitian dengan judul yang telah disebutkan di atas penting untuk dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, maka ada 2 (dua) persoalan yang menjadi pusat kajian dalam disertasi ini, yaitu:

1. Mengapa BPSK belum dapat menangani sengketa konsumen secara efektif saat ini?
2. Bagaimana politik hukum agar BPSK dapat menangani sengketa konsumen secara efektif yang berbasis perlindungan konsumen pada masa mendatang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada 2 (dua) rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi penyebab BPSK belum dapat menangani sengketa konsumen secara efektif.
2. Menemukan formulasi politik hukum penyelesaian sengketa konsumen secara efektif yang berbasis perlindungan konsumen pada masa mendatang.

### **D. Manfaat atau Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada 2 (dua) aspek, yaitu aspek teoretis, dan aspek praktis:

1. Kontribusi teoretis penelitian ini adalah mengkonfirmasi teori sistem hukum dan politik hukum menjadi esensi teori dalam merumuskan kebijakan pengembangan sekaligus memperkuat kedudukan hukum badan penyelesaian sengketa dalam menangani sengketa konsumen yang berbasis perlindungan konsumen, dan juga mengonfirmasi teori keadilan, perlindungan dan kepastian hukum sebagai paradigma utama perlindungan konsumen
2. Aspek teoretis memperkaya referensi dan khazanah keilmuan di bidang ilmu hukum, khususnya hukum perdata dalam lingkup hukum perlindungan konsumen, sehingga dapat dijadikan landasan pemikiran dalam mereformasi hukum perlindungan konsumen khususnya kebijakan atau politik hukum penyelesaian sengketa konsumen yang efektif.
3. Aspek praktis diharapkan dapat berkontribusi positif atas permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penegakan hukum perlindungan konsumen saat ini dan yang pada masa mendatang, sehingga tersedia penyelesaian sengketa konsumen yang efektif.



## E. Signifikansi Penelitian

Penelitian dengan tema yang telah disebutkan di atas memiliki signifikansi yang cukup krusial dengan argumentasi bahwa setiap konsumen adalah manusia, dengan demikian perlindungan konsumen adalah perlindungan kemanusiaan dalam rangka untuk pembangunan manusia itu sendiri. Perlindungan konsumen dengan demikian juga ditujukan untuk mewujudkan perbaikan ekonomi dan kesejahteraan konsumen yang merupakan salah satu target dari pembangunan manusia sebagaimana telah disebutkan di atas. Penyelesaian sengketa konsumen merupakan perlindungan konsumen secara represif, mengusahakan penyelesaian sengketa yang berorientasi pada perlindungan konsumen merupakan usaha untuk mempermudah konsumen mengaksesnya.

## F. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan yang dilakukan, baik secara offline maupun online di *e-labrary, repository* perguruan tinggi, telah banyak penelitian-penelitian yang serupa dengan tema ini, baik berbentuk disertasi maupun jurnal internasional bereputasi. Hal ini menandakan bahwa tema ini cukup menarik untuk dibahas dan merupakan bentuk kepedulian bagi masyarakat konsumen yang sampai saat ini masih belum berdaya. Hasil-hasil penelitian tersebut sebagaimana tabel di bawah:

Tabel 1. 4 Klusterisasi Isu Hukum Penelitian Terdahulu

Orisinalitas Penelitian				
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Isu Hukum	Temuan	Orisinalitas
1. Ahmadi Miru <sup>31</sup>	Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia (Disertasi FH Unair 2000)	Prinsip Perlindungan Konsumen	Tiga prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia: (a) prinsip perlindungan kesehatan/harta konsumen, (b) prinsip perlindungan atas barang dan harga, (c) serta prinsip penyelesaian sengketa secara patut	Penataan ulang politik hukum Penyelesaian sengketa konsumen berbasis perlindungan konsumen dengan melakukan <i>pertama</i> , penguatan substansi hukum perlindungan konsumen berupa konstitusionalisasi. <i>Kedua</i> Penguatan struktur hukum kelembagaan BPSK dengan reorganisasi dan revitalisasi.

<sup>31</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Ke. (Jakarta: Rajawali Press, 2017), hlm. 215-217. Buku ini diangkat dari disertasinya yang berjudul Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia di Universitas Airlangga pada tahun 2000.



				<i>Ketiga, pembangunan budaya hukum konsumen melalui pendidikan formal dan non-formal yang berbasis nilai-nilai profetik.</i>
2. Abdul Halim Barkatullah <sup>32</sup>	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia (Disertasi FH UII Tahun 2010)	Perlindungan Konsumen E-commerce Transnasional	Tiga fase perlindungan e-commerce transnasional, yaitu: (a) sebelum transaksi, (b) saat transaksi, (c) pasca transaksi	
3. Yusuf Shopie <sup>33</sup>	Tanggung Jawab Pidana Korporasi Dalam	Tindak pidana perlindungan konsumen	Tindak pidana Korporasi perlindungan konsumen dengan	

<sup>32</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara*, (Yogyakarta: Disertasi FH UII, 2006), hlm. 405-408. Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), hlm. 36

<sup>33</sup> Yusuf Shopie, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi Dalam Tindak Pidana Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Analisis Perkara-Perkara Tindak Pidana Konsumen* (Jakarta: Disertasi FH UI, 2010), hlm. 642-653.



	Tindak Pidana Perlindungan Konsumen di Indonesia: Analisis Perkara-Perkara Tindak Pidana Konsumen (Disertasi FH Universitas Indonesia Tahun 2010)		menggunakan asas <i>Societas Delenquire Potest</i> atas pertanggungjaban ajaran kesalahan	
4. Hamzah <sup>34</sup>	Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlunya Asuransi Tanggung Jawab Produk	Asuransi Perlindungan Konsumen	Urgensi Asuransi tanggung jawab produk bagi perlindungan konsumen di Indonesia	
5. Ramon Nofrial <sup>35</sup>	Rekonstruksi Hukum Perlindungan	Keseimbangan posisi tawar	Penerapan tanggung jawab mutlak pelaku usaha	

<sup>34</sup> Hamzah, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlunya Asuransi Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Disertasi FH UI, 2010), hlm. 313-319.

<sup>35</sup> Ramon Nofrial dan Darwinsyah Minin, "Reconstruction of Consumer Protection Law In Making The Balance Business Based Business And Consumer Value Of Justice," in *Indonesia Clean of Corruption in 2020*: (Semarang: UNISSULA Press, 2020), hlm. 639. Artikel merupakan hasil disertasinya di Universitas Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2017 dengan judul Rekonstruksi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Mewujudkan Keseimbangan Pelaku Usaha dan Konsumen yang Berbasis Nilai Keadilan.



	ngan Konsumen dalam Mewujud- kan Keseimbang an Pelaku Usaha dan Konsumen yang Berbasis Nilai Keadilan	konsumen dan pelaku usaha	( <i>strick liability</i> ) sebagai usaha menyeimbang- kan posisi konsumen dengan pelaku usaha.	
6. Bernadette M. Waluyo <sup>36</sup>	Pembentu- kan Pola Penyelesai- an Sengketa Konsumen Secara Perdata Sebagai Pelaksana Undang- Undang Perlindu- ngan Konsumen (Disertasi FH Universitas Katolik Parahya- ngan, 2003)	Pola penyele- saian sengketa konsumen secara perdata	Penyelesaian sengketa dengan pola <i>Mediation Connected Court</i> di pengadilan dan di BPSK dengan pola <i>Mediation- Arbitration (Med-arb)</i>	

<sup>36</sup> Bernadette M. Waluyo, *Pembentukan Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Perdata Sebagai Pelaksana Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Disertasi FH Universitas Katolik Parahyangan, 2003), hlm. 326.





7. Kurniawan <sup>37</sup>	Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	Putusan BPSK	Asas-asas relevan bagi putusan BPSK adalah: (a) asas kepastian hukum, (b) asas tidak melampaui kewenangan, (c) asas keadilan dan asas efektivitas	
8. Harpani Matnuh <sup>38</sup>	Rekonstruksi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Mewujudkan Pengadilan Khusus	Konversi BPSK menjadi Pengadilan Konsumen	Pembentukan pengadilan konsumen sebagai pengadilan khusus dalam lingkungan peradilan umum	

<sup>37</sup> Kurniawan, *Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, (Malang: Disertasi FH Universitas Brawijaya, 2010), hlm. 393-394.

<sup>38</sup> Harpani Matnuh, *Rekonstruksi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Mewujudkan Pengadilan Khusus Konsumen Di Indonesia*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2016), hlm. 389-390. Lihat pula H. Matnuh, "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia," *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (2021): 483-495., hlm. 103. Jurnal ini merupakan hasil kajian disertasinya yang diujikan di Universitas Brawijaya pada tahun 2016 dengan judul yang telah disebutkan. Gagasan pembentukan pengadilan konsumen ini juga dituangkan dalam jurnal internasional lain, yaitu: Harpani Matnuh, "Innitiation Consumers Court Through Consumer Dispute Resolution Agency Reconstruction," *Journal of Law, Policy and Globalization* 3240, no. 8 (2016): 52-63., hlm. 63.



	Konsumen di Indonesia (Disertasi FH Universitas Brawijaya Tahun 2016)			
9. Nuzul Rahmayani <sup>39</sup>	Rekonstruksi Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Berbasis Nilai Keadilan,	Kewenangan BSK	Teori penyelesaian sengketa konsumen yang cepat, sederhana, dan biaya ringan	
10. Sarman Sinaga	Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Berbasis	Sengketa konsumen <i>e-commerce</i>	Teori Penyelesaian Sengketa <i>e-commerce</i> Berkeadilan Sosial	

<sup>39</sup> Nuzul Rahmayani, *Rekonstruksi Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Nilai Keadilan* (Semarang: Disertasi FH Unissula, 2019), hlm. 366-367. Gagasan ini juga dituangkan dalam jurnal internasional. Nuzul Rahmayani, Eman Suparman, and Jawade Hafidz, "Construction of the Authority of the Consumer Dispute Settlement Agency in Indonesia," *International Journal of Arts and Social Science* 2, no. 5 (2019): 21-28., hlm. 27. Tulisan ini merupakan bagian dari disertasi penulisnya.



	Nilai Keadilan			
11. Herwastoe ti	Rekons-truksi Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Mewujudkan Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Substantif ( <i>Substantive Justice</i> )	Sengketa Konsumen Perbankan	Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa perbankan Indonesia di Daerah dan Sosialisasinya	
<b>Orisinalitas (Jurnal Internasional)</b>				
<b>Penulis</b>	<b>Judul Jurnal</b>	<b>Isu Hukum</b>	<b>Temuan</b>	<b>Orisinalitas</b>
a. M. Syamsudin	The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia	Kegagalan perlindungan konsumen oleh pengadilan karena banyaknya putusan BPSK dianulir	Peningkatan tugas dan wewenang BPSK terhadap sengketa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum	Penataan ulang politik hukum Penyelesaian sengketa konsumen berbasis perlindungan konsumen dengan melakukan <i>pertama</i> , penguatan



				<p>substansi hukum perlindungan konsumen berupa konstitusionalisasi. <i>Kedua</i> Penguatan struktur hukum kelembagaan BPSK dengan reorganisasi dan revitalisasi. <i>Ketiga</i>, pembangunan budaya hukum konsumen melalui pendidikan formal dan non-formal yang berbasis nilai-nilai profetik.</p>
<p>b. Fransiska Novita Eleanora</p>	<p><i>Effectiveness of Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) In Completing Consumer Dispute in Indonesia</i></p>	<p>Putusan BPSK</p>	<p>Upaya keberatan terhadap putusan BPSK pada pengadilan berdampak pada</p>	



			kredibilitas BPSK	
c. Kurniawan	<i>Consumer Dispute Resolution: A Comparative Study between Indonesia and Common Law System Countries</i>	Perbanding- an Penyele- saian Sengketa Konsumen		
d. Harpani Matnuh	<i>Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia</i>	Pemben- tukan Pengadilan Konsumen	Urgensi pembentukan pengadilan konsumen sebagai pengadilan khusus di lingkungan peradilan umum	
e. Harpani Matnuh, Suharining sih, Bambang Winarno, Rachmad Safa'at	<i>Innitiation Consumers Court through Consumer Dispute Resolution Agency Reconstruc- tion</i>	Rekons- truksi BPSK Menjadi Pengadilan Konsumen	Pengadilan khusus bagi konsumen di Indonesia	
f. Nuzul Rahmayani , Eman Suparman,	Construction of the Authority of the Consumer	Rekons- truksi Kewena- ngan BPSK	Teori penyelesaian sengketa konsumen yang cepat,	



Jawade Hafidz,	Dispute Settlement Agency in Indonesia,		sederhana, dan biaya ringan	
g. A. Joko Purwoko, R. Benny Riyanto, Bambang Eko Turisno	<i>Optimizing of The Consumer Dispute Settlement Agency as A Non-Court Agency to Resolve the Consumer Dispute</i>	Optimalisasi BPSK	Penghapusan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK	
h. A. Joko Purwoko	<i>The Significance of Legal Reasoning in Consumer Dispute Settlement Through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) In Indonesia</i>		Tantangan penalaran hukum dalam Perumusan putusan BPSK lahir dari anggota BPSK yang memiliki latar belakang keilmuan social yang beragam	

Sembilan (19) hasil penelitian di atas, baik yang terdiri dari disertasi maupun jurnal, isu hukum yang paling mendekati dengan penelitian ini adalah yang dibahas oleh Nuzul Rahmayani yang menemukan teori sederhana, dan biaya ringan yang dibangun atas beberapa postulat, yaitu penyelesaian sengketa secara berjenjang dan menghapus peluang adanya upaya hukum terhadap putusan BPSK. Namun Nuzul Rahmayani tidak menyentuh kedudukan BPSK sebagai garapan konstruksi barunya, sedangkan dalam penelitian ini, isu yang dibahas selain tugas dan wewenang BPSK, juga kedudukan dan kelembagaan BPSK sendiri yang terangkum dalam penataan politik hukum penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan hal ini, penelitian dengan judul dan rumusan yang telah dibahas dapat dipertanggungjawabkan orisinalitasnya.

## **G. Landasan Teori**

Terdapat beberapa teori yang digunakan sebagai landasan analisis dalam disertasi ini, yaitu: (1) teori keadilan sosial, (2) teori kepastian hukum, (3) teori perlindungan, (4) teori sistem hukum, (5) teori politik hukum dan, (6) teori penyelesaian sengketa. Tiga teori pertama penting untuk digunakan, sebab berbicara perlindungan konsumen, tentu berbicara keadilan sosial yang berorientasi pada kesejahteraan, hal ini relevan sebab perlindungan konsumen ada pada ranah hukum ekonomi. Selain itu, berbicara perlindungan konsumen juga tidak mungkin meninggalkan teori perlindungan sendiri. Sedangkan kepastian hukum, konsumen jelas membutuhkannya dalam perlindungannya.

Adapun teori sistem hukum digunakan sebagai basis analisa dalam mengukur penyelesaian sengketa konsumen saat ini yang diarahkan pada tiga (3) sub sistem, yaitu substansi hukum, struktur



hukum dan budaya hukum yang merupakan satu kesatuan tidak dapat dipisahkan dalam sistem hukum. Pada prinsipnya, analisis sistem hukum adalah cara pandang terhadap masalah-masalah hukum sebagai bagian dari suatu kesatuan masalah hukum yang besar. Hukum sebagai sebuah sistem. Sistem hukum merupakan kesatuan proses yang mencakup keberadaan dan bekerjanya sebagai komponen sistem hukum dalam satu kesatuan proses itu. Dengan menggunakan teori ini, maka didapat gambaran di komponen sistem hukum yang mana dari problem penyelesaian penanganan sengketa konsumen di Indonesia yang terjadi saat ini. Problem-problem yang ditemukan sebagai realitas empiris (*das sein*) merupakan titik tolak untuk merumuskan *das sollen*.

Perubahan *das sein* menjadi *das sollen* membutuhkan politik hukum. Sebab salah satu tujuan dari politik hukum adalah mengubah *das sein* menjadi *das sollen*. Hal inilah yang menjadi landasan digunakannya teori politik hukum dalam disertasi ini. Penggunaan teori ini, juga tidak terlepas dari tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu untuk menawarkan materi muatan hukum (*ius constituendum*) terkait penanganan penyelesaian sengketa konsumen di masa depan. *Ius constituendum* tersebut lahir dari realitas-realitas empiris yang ditemukan di lapangan, yang selanjutnya harus diubah menjadi *ius constitutum*. Perubahan *ius constituendum* menjadi *ius constitutum* dibutuhkan politik hukum. Sebab itu memang merupakan are garapan dari politik hukum.

Kemudian teori penyelesaian sengketa digunakan untuk mengurai model penanganan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu juga digunakan untuk melihat model-model apa yang digunakan oleh konsumen dalam penyelesaian sengketanya ketika tidak dapat mengakses BPSK dan implikasinya terhadap perlindungan konsumen itu sendiri.



## 1. Teori Keadilan

Kamus Besar Bahasa Indonesia memaknai kata adil dengan tidak memihak, sepatutnya, tidak sewenang-wenang.<sup>40</sup> Dalam literatur Inggris, keadilan disebut dengan “*justice*” yang kata dasarnya adalah “*jus*” yang berarti hukum atau hak. Berangkat dari sini pengertian “*justice*” adalah hukum. Makna keadilan sebagai hukum, kemudian berkembang dari kata “*justice*” sebagai “*lawfulness*” yaitu keabsahan menurut hukum.<sup>41</sup>

Kata adil dalam Islam berasal dari Bahasa Arab “*al ‘adl*” yang disebut dalam al-Qur’an, di 28 (dua puluh delapan) tempat, yang disebut sebanyak 87 kali dengan beragam istilah seperti *al-qisth*, *al-mizan* dan *al-adl* sendiri yang bermakna pertengahan.<sup>42</sup> Kata adil dalam Bahasa Indonesia sesungguhnya merupakan serapan dari Bahasa Arab.<sup>43</sup> Kamus Al-Munawwir memaknai *al-‘adl* sebagai perkara tengah-tengah.<sup>44</sup> Berdasarkan hal ini, adil bermakna tidak berat sebelah, tidak parsial atau imparsial, atau menyamakan dengan yang lain (*al-musâwah*).

Menurut **M. Quraisy Shihab**<sup>45</sup> keadilan berarti kesamaan memberi kesan adanya dua pihak atau lebih, karena kalau hanya satu pihak, tidak akan terjadi adanya persamaan.

---

<sup>40</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/adil>, diakses pada tanggal 4 April 2021. Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 8.

<sup>41</sup> Bahder Johan Nasution, “Kajian Filosofis Tentang Konsep Keadilan Dari Pemikiran Klasik Sampai Pemikiran Modern,” *Yustisia Jurnal Hukum* 3, No. 2 (2014), hlm. 123.

<sup>42</sup> Muhammad Fuad Abd al-Baqiy, *Al-Mu’jam Al-Mufahras Li Alfaz Al-Qur’an Al-Karim* (Beirut: Darul Fikr, 1981), hlm. 448-449.

<sup>43</sup> M. Dawam Rahardjo, *Ensiklopedi Al-Qur’an: Tafsir Sosial Berdasarkan Konsep-Konsep Kunci* (Jakarta: Paramadina, 2002), hlm. 369.

<sup>44</sup> Ahmad Warson Al-Munawwir, , *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap* (Yogyakarta: Pustaka Progresif, 1997), hlm. 906.

<sup>45</sup> M. Quraisy Shihab, *Wawasan Islam* (Bandung: Mizan, 1996), hlm. 111.



Kata dalam Al-Qur'an mengandung arti, *pertama*, meluruskan atau duduk lurus, mengamandemen atau mengubah, *kedua*, melarikan diri, berangkat atau mengelak dari satu jalan yang keliru menuju jalan lain yang benar, *ketiga*, sama atau sepadan atau menyamakan, dan *keempat*, menyeimbangkan atau mengimbangi, sebanding atau berada dalam suatu keadaan yang seimbang.

Secara terminologi, adil mempersamakan sesuatu dengan yang lain, baik dari segi nilai maupun dari segi ukuran, sehingga menjadi tidak berat sebelah dan tidak berbeda dengan satu sama lain. Adil juga berarti berpihak atau berpegang pada kebenaran.<sup>46</sup> **Ahmad Azhar Basyir** memandang keadilan seperti meletakkan sesuatu pada tempat yang sebenarnya atau menempatkan sesuatu pada proporsinya yang tepat dan memberikan kepada seseorang sesuatu yang menjadi haknya.<sup>47</sup>

Menurut **Apeldoorn**, keadilan bukanlah penyamarataan. Keadilan bukan berarti tiap-tiap orang memperoleh bagian yang sama.<sup>48</sup> Pengertian yang menolak keadilan sebagai penyamarataan, sebelumnya telah disadari oleh **Aristoteles** dengan mengemukakan dua macam keadilan, yaitu keadilan korektif dan keadilan distributif.<sup>49</sup> Jenis keadilan yang pertama sama pengertiannya dengan keadilan komutatif, atau disebut juga dengan keadilan rektifikator (perbaikan).<sup>50</sup>

---

<sup>46</sup> Abdul Aziz Dahlan, ed., *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jilid II. (Jakarta: PT Ichtiar Baru Van Hoeve, 1997), hlm. 25.

<sup>47</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Negara dan Pemerintahan Dalam Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 30.

<sup>48</sup> L. J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1990), hlm. 23.

<sup>49</sup> David Miller, "Distributive Justice: What the People Think," *Ethics* 102, no. 3 (1992): 135-173.

<sup>50</sup> Keadilan perbaikan (*rectification*) adalah muncul karena adanya hubungan antara orang dengan orang yang dilakukan secara sukarela. Hubungan tersebut adalah sebuah keadilan apabila masing-masing memperoleh bagian sampai titik tengah (*intermediate*), atau

Berbeda dengan keadilan distributif yang membutuhkan distribusi atas penghargaan. Keadilan korektif didasarkan pada transaksi (*sunallagamata*), baik secara sukarela maupun tidak.<sup>51</sup> Keadilan ini terjadi di lapangan hukum perdata<sup>52</sup>

Selain keadilan di atas, terdapat juga istilah keadilan sosial yang lebih menjurus dalam bidang etika politik yang menyatakan bahwa kewajiban negaralah untuk menjadikan keadilan yang dirasakan oleh individu-individu tertentu menjelma menjadi keadilan sosial. Keadilan sosial diserahkan kepada struktur yang lebih makro karena keadilan sosial menyangkut tatanan yang lebih luas daripada sekedar lingkup pribadi individu.<sup>53</sup>

Keadilan sosial di Indonesia merupakan sila ke 5 dari Pancasila yang berbunyi “Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia”. Menurut **Sudjito**, keadilan sosial berarti keadilan yang berlaku dalam masyarakat di segala bidang kehidupan, baik spiritual maupun materiil. Keadilan tersebut bukanlah keadilan formal yang lahir karena perundang-undangan,

---

suatu persamaan berdasarkan prinsip timbal balik (*reciprocity*). Jadi keadilan adalah persamaan, dus ketidakadilan adalah ketidaksamaan. Ketidakadilan terjadi jika satu orang memperoleh lebih dari yang lainnya dalam hubungan yang dibuat secara seadil-adil. Untuk menyamakan hal tersebut hakim atau mediator melakukan tugasnya menyamakan dengan mengambil sebagian dari yang lebih dan memberikan kepada yang kurang sehingga mencapai titik tengah. Tindakan hakim ini dilakukan sebagai sebuah hukuman.

<sup>51</sup> Hal ini berbeda apabila hubungan terjalin bukan atas dasar kesukarelaan masing-masing pihak. Dalam hubungan yang tidak didasari ketidaksukarelaan berlaku keadilan korektif yang memutuskan titik tengah sebagai sebuah proporsi dari yang memperoleh keuntungan dan yang kehilangan. Tindakan koreksi tidak dilakukan dengan semata-mata mengambil keuntungan yang diperoleh satu pihak diberikan kepada pihak lain dalam arti pembalasan. Seseorang yang melukai tidak diselesaikan dengan mengizinkan orang yang dilukai untuk melukai balik Timbal balik dalam konteks ini dilakukan dengan pertukaran atas nilai tertentu sehingga mencapai taraf proporsi. Untuk kepentingan pertukaran inilah digunakan uang. Keadilan dalam hal ini adalah titik tengah antara tindakan tidak adil dan diperlakukan tidak adil.

<sup>52</sup> Dikutip dari Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Cetakan Ke. (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 80-81.

<sup>53</sup> *Ibid...*, hlm. 82.



melainkan keadilan yang dikaitkan dengan dengan habitat sosialnya, yaitu masyarakat Indonesia dalam bingkai keadilan berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.<sup>54</sup>

UUD Tahun 1945 merupakan konstitusi yang berorientasi pada keadilan sosial, bahkan sejak perubahan keempat, **Bab XIV berbunyi Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial**, merupakan haluan konstitusional terkait perekonomian yang harus dibaca dalam perspektif kesejahteraan sosial. Berdasarkan hal ini, UUD 1945 dapat dipandang sebagai konstitusi kesejahteraan sosial dan konstitusi keadilan sosial yang menjadi jiwa atau roh dari keseluruhan aspek kebijakan konstitusional mengenai perekonomian.<sup>55</sup>

Keadilan sosial menurut **Collins** dibagi menjadi dua arti yang berbeda, yaitu terkait dengan kesejahteraan dan distribusi kekayaan yang adil. Keadilan sosial hendak mencapai distribusi yang benar dan menyeimbangkan nilai-nilai moneter.<sup>56</sup> Keadilan sosial sebagai kesejahteraan dapat digambarkan sebagai keadaan kebahagiaan individu, kepuasan terutama sehubungan dengan pasar internal, sebagai keyakinan dan kepercayaan dalam transaksi *Business to Consumer* (B2C).

Menurut **M. Quraisy Shihab**<sup>57</sup> salah satu makna keadilan dalam Islam adalah adil dalam arti “perhatian terhadap hak-hak individu dan memberikan hak-hak itu

---

<sup>54</sup> Sudjito Atmoredjo, *Ideologi Hukum Indonesia: Kajian Tentang Pancasila Dalam Perspektif Ilmu Hukum dan Dasar Negara Indonesia* (Yogyakarta: Lingkar Media Yogyakarta, 2016), hlm. 93.

<sup>55</sup> Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia* (Jakarta: Konstitusi Press, 2004), hlm. 97-98.

<sup>56</sup> Stefan Wrbka, *European Consumer Access to Justice*, (United Kingdom: Cambridge University Press, 2014), hlm. 281-282.

<sup>57</sup> *Ibid*, hlm. 114-116.

kepada pemiliknya". **Murtadha Muthahhari**<sup>58</sup> menamakan keadilan ini dengan keadilan sosial. Agar individu-individu dalam masyarakat dapat meraih kebahagiaan dalam bentuk yang lebih baik, maka hak-hak dan preferensi-preferensi individu itu, mesti dipelihara dan diwujudkan. Keadilan, dalam hal ini, bukan berarti mempersamakan semua anggota masyarakat, melainkan mempersamakan mereka dalam kesempatan mengukir prestasi.

Menurut **Sayyid Quthub**. Keadilan Islam menyeimbangkan kapasitas dan keterbatasan manusia, individu dan kelompok, masalah ekonomi dan spiritual dan variasi-variasi kemampuan individu. Ia berpihak pada kesamaan kesempatan dan mendorong kompetisi. Ia menjamin kehidupan minimum bagi setiap orang dan menentang kemewahan, tetapi tidak mengharapakan kesamaan kekayaan.<sup>59</sup>

Keadilan yang digunakan dalam disertasi ini, adalah keadilan sosial, sebab perlindungan konsumen ada dalam lingkup ekonomi dan kesejahteraan, sebagaimana **Collins** bahwa keadilan sosial bermakna kesejahteraan, selaras dengan

---

<sup>58</sup> Murtadha Muthahhari, *Keadilan Ilahi: Asas Pandangan Dunia Islam*, Terjemahan. (Bandung: Mizan, 2009), hlm. 56. <sup>58</sup> Ahmad Hasan memandang istilah keadilan sosial umumnya diterapkan pada keadilan ekonomi atau hanya distribusi tugas dan imbalan ekonomi. Namun dalam bentuknya yang lebih luas masuk akal, keadilan sosial menunjukkan sesuatu yang lebih dari keadilan ekonomi murni. Keadilan sosial menunjukkan untuk membina dan mendorong, dalam dan melalui kemitraan setinggi mungkin dalam pengembangan semua kemampuan manusia. Berbeda dengan keadilan hukum yang erat kaitannya dengan "persekutuan hukum atau negara" untuk berbuat adil warga secara individual. Ahmad Hasan, "Social Justice In Islam," *Islamic Studies* 10, No. 3 (1971), hlm. 211.

<sup>59</sup> Taufiq Rahman, *Keadilan Sosial Dalam Pemikiran Barat Dan Islam (Studi Komparatif Atas Pemikiran John Rawls Dan Sayyid Qutb)* (Bandung, 2012), hlm. 177. Adnan A Musallam, "Sayyid Qutb And Social Justice," *Journal Of Islamic Studies* 4, No. 1 (1993): 52-70. Adnan A. Musallam, "Sayyid Qutb: The Emergence of an Islamist Calling for Social Justice in Islam, 1906-1948," *Journal of South Asian and Middle Eastern Studies* 42, no. 1 (2018): 1-27. Asyraf HJ Ab Rahman, "The Concept of Social Justice As Found in Sayyid Qutb's Fi Zilal Al-Qur'an" (University of Edinburgh, 2000), hlm. 117.



landasan filosofis perlindungan konsumen yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat luas. Hal tersebut dapat dilihat dari asas-asas yang digunakan sebagai fondasi perlindungan konsumen itu sendiri dalam Pasal 2 UUPK, yaitu asas manfaat, keselamatan, keamanan, keadilan, kepastian hukum dan keseimbangan. Dari asas-asas ini terlihat dengan jelas bahwa perlindungan konsumen dirumuskan pada filosofi pembangunan nasional, yaitu pembangunan manusia seutuhnya berlandaskan falsafah Negara Republik Indonesia, yaitu Pancasila. Peran konsumen dalam pembangunan nasional yang bersifat ideal, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yang diamanatkan dalam UUD 1945, yaitu untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata, baik material maupun spiritual dalam suatu sistem perekonomian nasional yang demokratis berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

## 2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian secara terminologi adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan.<sup>60</sup> Sedangkan yang dimaksud dengan hukum adalah kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.<sup>61</sup>

Menurut **Humberto Avila**, dengan mengutip beberapa ahli menulis bahwa kata “kepastian” sering digunakan untuk merujuk pada rasa eksternal, fisik atau keamanan objektif, yaitu

---

<sup>60</sup> CST Kansil dkk, *Kamus Istilah Hukum* (Jakarta: Jala Permata, 2009), hlm. 385.

<sup>61</sup> Mertokusumo dikutip dari Salim. HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 24.

perasaan aman dan terlindungi dari ancaman eksternal seperti kekerasan, kejahatan, atau rasa sakit. Makna ini dapat diilustrasikan dengan ungkapan “di rumah manusia aman dari kedinginan” (pasti hangat) dan “di bunker warganya aman dari serangan udara” (pasti dilindungi). Dalam definisi ini, “menjadi aman” berarti dilindungi dari atau terhadap sesuatu yang mewakili ancaman eksternal.<sup>62</sup>

Kepastian hukum merupakan ciri norma hukum tertulis. Hukum tanpa kepastian akan kehilangan makna karena tidak lagi dapat dijadikan pedoman perilaku bagi semua orang. *Ubi jus incertum, ibi jus nullum*<sup>63</sup> (di mana tiada kepastian, di situ tidak ada hukum). Menurut **Gustav Radbruch**, kepastian hukum membutuhkan kepositifan hukum, tidak mungkin mengatakan apa yang adil, tanpa mendefinisikan apa yang seharusnya legal, sehingga apa yang ditentukan oleh hukum dapat ditegakkan.<sup>64</sup> **L. Recaséns Siches** juga mengatakan bahwa hukum mungkin tidak adil atau cacat, tetapi tidak boleh tidak pasti, karena kurangnya kepastian meniadakan hakikat hukum itu sendiri.<sup>65</sup>

Kepastian hukum memiliki kedudukan fundamental dalam pembentukan peraturan perundang-undangan dengan tujuan agar ada kejelasan peraturan tersebut sehingga tidak menimbulkan aneka tafsir. Adalah **Gustav Radbruch** yang memperkenalkan bahwa di dalam hukum terdapat 3 (tiga) nilai

---

<sup>62</sup> Humberto Ávila, *Certainty in Law*, ed. Frederick Schauer and Torben Spaak Laporta, Francisco J. (Switzerland: Springer International Publishing, 2016), hlm. 49.

<sup>63</sup> Jason Stone, “Ubi Jus Incertum , Ibi Jus Nullum : Where the Right Is Uncertain , There Is No Right : United States v . Navajo Nation,” *Public Land & Resources Law Review Volume 27*, no. June (2006), hlm. 3

<sup>64</sup> Gustav Radbruch, *Rechtsphilosophie. Studienausgabe*, 2nd ed., Heidelberg, C. F. Müller, 2003 (1932), p. 73) dalam Humberto Ávila, *Certainty in Law*, ed. Frederick Schauer and Torben Spaak Laporta, Francisco J. (Switzerland: Springer International Publishing, 2016), hlm. 47.

<sup>65</sup> L. Recaséns Siches, *Filosofía del Derecho*, México, Porrúa, 1959, p. 224, dalam Ibid.



dasar, yaitu: <sup>66</sup> (a) keadilan (*gerechtigheit*), (b) kemanfaatan (*zweckmassigkeit*), dan (3) kepastian hukum (*rechtssicherheit*).<sup>67</sup> Terhadap 3 (tiga) nilai hukum di atas, oleh Satjipto Rahardjo diragakan dengan landasan keberlakuannya, yaitu: nilai keadilan sebagai kesahan keberlakuan hukum secara filosofis, kemanfaatan sebagai kesahan keberlakuan hukum secara sosiologis, dan kepastian sebagai kesahan keberlakuan hukum secara yuridis.<sup>68</sup> Shidarta memandang keadilan sebagai nilai dasar, kepastian hukum sebagai nilai instrumental dan kemanfaatan sebagai nilai praksis.<sup>69</sup>

**Sudikno Mertokusumo** yang memaknai kepastian hukum sebagai suatu keadaan di mana telah pastinya hukum karena ada kekuatan yang konkret bagi hukum yang bersangkutan. Kepastian hukum keberadaannya merupakan sebuah perlindungan bagi pencari keadilan dari tindakan yang sewenang-wenang.<sup>70</sup> **Apeldoorn** yang menyatakan kepastian hukum memiliki 2 (dua) segi, *pertama*, mengenai soal dapat ditentukannya (*bepaalbaarheid*) hukum dalam hal-hal konkret. *Kedua* kepastian hukum berarti keamanan hukum. Artinya pelindung bagi para pihak terhadap kewenangan hakim.<sup>71</sup>

**Humberto Avila** dalam bukunya yang berjudul *Certainty in Law* menyatakan yang telah disebutkan di atas, bahwa “*legal certainty means the ability to foresee the legal consequences of facts or*

---

<sup>66</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 19.

<sup>67</sup> Gustav Radbruch, “Five Minutes of Legal Philosophy (1945),” *Oxford Journal of Legal Studies* 26, no. 1 (2006): 13–15, [https://idv.sinica.edu.tw/philaw/Jurisprudence\\_Reading/Five\\_Minutes\\_of\\_Legal\\_Philosophy\\_\(1945\).pdf](https://idv.sinica.edu.tw/philaw/Jurisprudence_Reading/Five_Minutes_of_Legal_Philosophy_(1945).pdf), hlm. 4.

<sup>68</sup> Rahardjo, *Ilmu Hukum...*, hlm. 20.

<sup>69</sup> Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Cetakan Ke. (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 86.

<sup>70</sup> Sudikno Mertokusumo & Pitlo, *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993), hlm. 2.

<sup>71</sup> L. J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1990), hlm. 129.



*behavior in a concrete casae* (kepastian hukum berarti kemampuan untuk memprediksi konsekuensi hukum dari fakta-fakta atau perilaku-perilaku pada kasus yang nyata terjadi)".<sup>72</sup> Kategori kepastian hukum muncul sebagai konsekuensi dari pendekatan filosofis antroposentris dalam hukum.<sup>73</sup>

Menurut **Bydlinski**, terdapat beberapa lapisan gagasan kepastian, yaitu:<sup>74</sup> kejelasan hukum (*Rechtsklarheit*), stabilitas hukum (*Rechtsstabilitaät*), aksesibilitas hukum (*Rechtszugänglichkeit*), perdamaian hukum (*Rechtsfriede*), penegakan hukum (*Rechtsdurchsetzung*), ketegasan hukum dan prediktabilitas<sup>75</sup> (*Bestimtheit an Vorhersehbarkeit*), stabilitas dan kontinuitas legislatif dan yudikatif (*Stabilisat and Kontinuitaät*) dan kepraktisan penerapan hukum (*Praktikabilisat der Rechtsanwendung*). Menurut **Juha Raitio**, terdapat 3 (tiga) unsur dalam teori kepastian hukum, yaitu:<sup>76</sup> (a) kepastian hukum formal (*predictability*), (b) kepastian hukum faktual,<sup>77</sup> dan (c) kepastian hukum substantif (*acceptability*).

### 3. Teori Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan hukum awal mulanya bersumber dari teori hukum alam. Hukum alam sebagai kaidah yang

---

<sup>72</sup> Humberto Ávila, *Certainty in Law*, ed. Frederick Schauer and Torben Spaak Laporta, Francisco J. (Switzerland: Springer International Publishing, 2016), hlm. 57.

<sup>73</sup> H. Z. Ogneviuk, "Anthropological Approaches in Legal Certainty Research," *Anthropological Measurements of Philosophical Research*, no. 14 (2018): 62-72.

<sup>74</sup> Dikutip dari Stefan Wrba, "Comments on Legal Certainty from the Perspective of European, Austrian and Japanese Private Law," in *Legal Certainty in a Contemporary Context: Private and Criminal Law Perspectives*, ed. S. Wrba M. Fenwick (Singapore: Springer Science Business Media Singapore, 2016), hlm. 11.

<sup>75</sup> Isabel Lifante-Vidal, "Is Legal Certainty a Formal Value?," *Jurisprudence* 0, no. 0 (2020): 456-467, <https://doi.org/10.1080/20403313.2020.1778289>.

<sup>76</sup> Juha Raitio, *The Principle of Legal Certainty In Ec Law*, (Netherlands: Springer Science Business Media Dordrecht, 2003), hlm. 373.

<sup>77</sup> Stefano Berteau, "Certainty, Reasonableness and Argumentation in Law," *Argumentation* 18, no. 4 (2004): 465-478.



bersifat “universal, abadi, dan berlaku mutlak” dalam kehidupan modern seperti saat ini tetap hidup dengan bukti semakin banyaknya orang yang membicarakan masalah Hak Asasi Manusia (HAM).<sup>78</sup> HAM merupakan substansi hukum alam yang merupakan asas yang bersifat universal.<sup>79</sup> Manusia yang terlahir sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, secara kodrati mendapatkan hak dasar, yaitu kebebasan, hak hidup, dan hak untuk dilindungi, dan hak lainnya.

Perlindungan hukum dalam pandangan **Satjipto Rahardjo** adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain, dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>80</sup> Perlindungan hukum bagi **Satjipto Rahardjo** selanjutnya merupakan upaya mengoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai kepentingan yang ada di masyarakat, dengan tujuan supaya tidak terjadi tubrukan antar kepentingan tersebut, sehingga hak-hak yang diberikan oleh hukum dapat dilaksanakan dengan damai.<sup>81</sup>

Menurut **C.S.T. Kansil** perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak mana pun.<sup>82</sup> Adapun **Philipus M. Hadjon** berpandangan bahwa yang dimaksud dengan perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan

---

<sup>78</sup> Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Galia Indonesia, 2004), hlm. 116.

<sup>79</sup> Ibid.

<sup>80</sup> Rahardjo, *Ilmu Hukum...*, hlm. 53.

<sup>81</sup> Ibid..., hlm. 54.

<sup>82</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 102.

pertolongan kepada subyek hukum dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>83</sup> Hal ini searus dengan pendapat **Sunaryati Hartono** yang mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.<sup>84</sup>

Ragam pendapat di atas mengindikasikan bahwa perlindungan hukum identik dengan tujuan hukum. Hukum Islam merupakan salah satu sistem hukum yang berlaku di tengah-tengah masyarakat Indonesia,<sup>85</sup> juga memiliki tujuan yang disebut dengan *maqasid al-syari'ah* yang merupakan tujuan Allah dan Rasul-Nya dalam merumuskan hukum-hukum Islam. Hal ini dapat ditelusuri dalam ayat-ayat al-Qur'an dan hadis sebagai alasan logis bagi rumusan suatu hukum yang berorientasi kepada kemaslahatan manusia.<sup>86</sup> Hukum-hukum disyariatkan Allah tersebut untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia, baik di dunia maupun di akhirat.<sup>87</sup>

**Jasser Audah** mengklasifikasi klasik *maqâshid al-syarî'ah* meliputi 3 (tiga) jenjang keniscayaan: *al-darûriyyah* (keniscayaan/ primer), *al-hajjiyyah* (kebutuhan/ sekunder) dan *al-tahsinyyah* (kemewahan/sekunder). Kemudian, para ulama membagi keniscayaan menjadi 5 (lima): *hifz al-dûn* (pelestarian agama), *hifz al-nafs* (pelestarian nyawa), *hifz al-mal* (pelestarian harta), *hifz al-'aql* (pelestarian akal) dan *hifz al-nasl* (pelestarian keturunan). Sebagian ulama menambah *hifz al-'ird* (pelestarian

---

<sup>83</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi (Indonesia Introduction to Indonesian Administrative Law)* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), hlm. 10.

<sup>84</sup> C.F.G. Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional* (Bandung: Alumni, 1991), hlm. 55.

<sup>85</sup> A. Qadri Aziziy, *Elektisisme Hukum Nasional* (Yogyakarta: Gama Media, 2002), hlm. 110.

<sup>86</sup> Satria Effendi M. Zein, *Ushul Fiqh*, Cetakan I. (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 233.

<sup>87</sup> Abu Ishaq al-Syatibi, *Al-Muwafaqat Fi Usul Al-Syari'ah*, Jilid I Cet. III (Bayrut: Dar Kutub al-'Ilmiyyah, 2003), hlm. 195.

kehormatan) untuk menggenapkan kelima *maqâshid al-syarî'ah* itu menjadi enam tujuan pokok/primer atau keniscayaan.<sup>88</sup> Selain itu ada juga yang memasukkan *al-'adl* (keadilan).<sup>89</sup>

Beranjak pada perlindungan konsumen, menurut Pasal 1 huruf angka 1 UUPK perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk memberikan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>90</sup> Adapun materi yang mendapatkan perlindungan bukan hanya fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen,<sup>91</sup> atau undang-undang dan kebijakan yang dirancang untuk melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil.<sup>92</sup>

Konsumen oleh *The Black Law Dictionary* didefinisikan sebagai orang yang membeli barang atau jasa untuk penggunaan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, tanpa niat untuk dijual kembali; orang alami yang menggunakan produk untuk tujuan pribadi dan bukan bisnis.<sup>93</sup> O' Grady mendefinisikan konsumen sebagai pengguna akhir atau akhir dari semua barang dan jasa yang diproduksi dalam suatu perekonomian.<sup>94</sup> Memberdayakan konsumen dan secara efektif

---

<sup>88</sup> Auda, *Maqasid Al-Shariah As Philosophy of Islamic Law A Systems Approach...*, hlm. 3-5.

<sup>89</sup> Galuh Nashrullah kartika Mayangsari R and H. Hasni Noor, "Konsep Maqashid Al-Syariah Dalam Menentukan Hukum Islam (Perspektif Al-Syatibi Dan Jasser Auda)," *Al-Iqtishadiyah: Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2014), hlm. 63.

<sup>90</sup> Pengertian ini diadopsi oleh Pasal 1 angka 39 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sistem Keuangan.

<sup>91</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 19.

<sup>92</sup> Hamdiah Ayob, "Consumer Protection in Islam: An Overview," *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics* (2018): 1-10.

<sup>93</sup> B.A Garner, *Black's Law Dictionary*, 8th editio. (St Paul Minnesota: West Publishing Co, 2004), hlm.316.

<sup>94</sup> M James O'Grady, "Consumer Remedies," *The Canadian Bar Review* 60, no. 4 (1982), hlm. 549.

melindungi keamanan dan kepentingan ekonomi mereka telah menjadi tujuan utama kebijakan perlindungan konsumen.<sup>95</sup>

Pasal 1 angka 2 UUPK mendefinisikan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen yang dimaksud dalam UUPK adalah konsumen akhir (*end user*) baik orang perseorangan atau badan usaha yang menggunakan barang dan/atau memanfaatkan jasa dengan tujuan tidak diperdagangkan kembali atau tidak menjadi unsur dalam menghasilkan barang dan/atau jasa lain. Sebab selain konsumen akhir, ada juga konsumen antara yaitu pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan kembali, atau digunakan sebagai bagian dari proses produksi barang atau proses penyediaan jasa lainnya.

Perlindungan konsumen dalam Islam dikenal dengan "*himayat al-mustahlik*". Perlindungan (*al-Himayah*) menurut bahasa arab artinya memantau, mengawasi, dan memelihara. *Al-himayah* yang dimaksud di sini adalah melindungi konsumen dengan memberikan rasa aman sepenuhnya yaitu: mengamankan dirinya, asetnya, lingkungan tempat tinggalnya atau memberikan rasa aman atas segala sesuatu yang dihadapinya.<sup>96</sup>

*Mustalik* adalah kata benda dari *istihlak* (konsumsi). Kata "*istihlak*" berasal dari "*halaka*" yang berarti musnah, yaitu pengubahan sesuatu dari bentuk yang bermanfaat menjadi

---

<sup>95</sup> Jana Kissová and Gabriela Dubcová, "Current Measures and Challenges to Strengthen Consumer Protection," *SHS Web of Conferences* 115 (2021): 03007.

<sup>96</sup> Ahmad Dahlan Salleh, "Consumer Rights Protection from Islamic Overview," *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences* 13, no. 1 (2023): 1632-1640.



tidak bermanfaat.<sup>97</sup> Bermanfaat berarti digunakan untuk tujuan pembuatannya. Para sarjana Muslim modern mendefinisikan *Istihlak* (konsumsi) yaitu menghabiskan uang dan kehilangan sesuatu bentuk aslinya atau konversi sesuatu dari satu bentuk lain seperti kapas menjadi pakaian atau seragam.<sup>98</sup> *Al-musthlik* dengan demikian berarti orang yang membelanjakan hartanya sendiri atau sebaliknya.<sup>99</sup>

Perlindungan konsumen dalam filsafat hukum Islam dapat dilihat dari tujuan syariah (*maqasid syariah*). Jika *maqasid* dilihat dalam rangka perlindungan konsumen, kelima tujuan syariah di atas sangat menjamin perlindungan dan promosi kepentingan konsumen. Pelestarian agama (*hifz al-din*) artinya beriman kepada Allah, Malaikat, Nabi dan hari pembalasan. Hal ini selesai ketika seseorang melakukan semua ibadah yang diperlukan yaitu salat, puasa di bulan suci Ramadhan, ziarah ke Mekkah dan membayar zakat. Iman juga menuntut seorang mukmin untuk berbicara kebenaran, berbuat baik kepada orang lain dan tidak pernah melakukan kesalahan yang dapat merugikan siapa pun. Ketika seseorang mengikuti skema tersebut untuk menyelesaikan imannya dan memenuhi kewajiban ritualnya, dia tidak akan pernah memasuki bisnis yang melanggar hukum atau menghasilkan produk berbahaya yang dapat merugikan konsumen. Dia akan selalu mengikuti

---

<sup>97</sup> Ibn Manzur, *Lisan Al-Arabi* (Mesir: Dar Masriyah wa al-Ta'lif wa al-Tarjamah, 1993), hlm. 504.

<sup>98</sup> Konsumsi (*Istihlak*) adalah suatu waktu barang-barang yang dapat dihabiskan seperti sayuran, bahan bakar, dll dan beberapa waktu lain adalah hal-hal yang tidak dapat dihabiskan seperti barang tidak bergerak misalnya. Tanah, rumah dll, jadi di sini konsumsi berarti hasil dan manfaat dari sesuatu dan bukan badan dari benda itu. *Istihlak* pada umumnya adalah mengonsumsi sesuatu, menghabiskannya atau mengeluarkan manfaatnya, untuk mendapatkan manfaat darinya. Dikatakan bahwa air dikonsumsi ketika diminum dan barang dikatakan dikonsumsi ketika manfaatnya digunakan.

<sup>99</sup> Salleh, "Consumer Rights Protection from Islamic Overview."

perilaku bisnis yang disetujui dan menjauhkan diri dari praktik perdagangan yang tidak adil.<sup>100</sup>

Begitu pula dengan tujuan pelestarian nyawa (*hifz al-nafs*), yang perhatian utamanya adalah untuk melindungi dan melestarikan kehidupan manusia sangat menjamin perlindungan konsumen. Aturan untuk konsumsi barang dan jasa dalam hukum Islam adalah diperbolehkan kecuali dilarang olehnya. Namun, segala sesuatu yang dapat merugikan konsumen harus dilarang. Oleh karena itu, tidak diperbolehkan membahayakan kehidupan manusia dengan menghasilkan produk yang berbahaya atau cacat atau memberikan layanan yang salah.<sup>101</sup>

Tujuan lain dari syariah adalah perlindungan dan pelestarian kecerdasan akal (*hifz al-'aql*). Semua perintah Allah ditujukan kepada orang waras dan orang gila tidak dimintai pertanggungjawaban karena tidak mengikuti perintah. Orang waras dapat dengan mudah membedakan antara hal-hal yang bermanfaat dan tidak bermanfaat. Akal dipromosikan melalui pendidikan dan kesadaran kritis memungkinkan orang untuk mengambil keputusan yang tepat untuk membelanjakan kekayaannya. Ini membantu konsumen untuk memeriksa kualitas produk dan layanan serta mengamankan dan menjaga kepentingan mereka dalam transaksi komersial. Penilaian yang baik dan keputusan rasional hanya dapat dibuat ketika seseorang waras. Hukum Islam memandang kegilaan dianggap sebagai penyebab tidak sahnya kontrak, misalnya ketika anak

---

<sup>100</sup> Muhammad Akbar Khan, "Consumer Protection in Islamic Law (Shariah): An Overview," *Al-Adwa* 31, no. 45 (2016): 77-100, [http://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6-Muhammad Akbar Khan Final Draft of Research Paper.pdf](http://pu.edu.pk/images/journal/szic/PDF/English/6-Muhammad%20Akbar%20Khan%20Final%20Draft%20of%20Research%20Paper.pdf), hlm. 89.

<sup>101</sup> Ibid.

di bawah umur membeli sesuatu yang berbahaya baginya, kontrak tersebut tidak mengikat di mata hukum Islam.<sup>102</sup>

Tujuan lain dari syariah adalah perlindungan dan pelestarian anak cucu (*hifz al-nasl*-pelestarian keturunan). Tujuan tersebut dicapai melalui pemeliharaan keluarga yang sehat dan institusi perkawinan sementara hukuman diberikan bagi mereka yang merusak dan menghancurkan nilai-nilainya. Keluarga yang sehat dapat terwujud jika tersedia makanan yang bersih, sehat dan higienis untuk dikonsumsi. Untuk awal yang sehat, seorang anak harus menyelesaikan periode dasarnya minum susu ibunya. Tujuan ini juga mempromosikan perlindungan konsumen.<sup>103</sup>

Terakhir namun tidak kalah pentingnya adalah tujuan dari syariah untuk melindungi dan melestarikan kekayaan rakyat *hifz al-mal* (pelestarian harta). Ini menempati tempat yang signifikan dalam hukum Islam. Itu menganggap milik seseorang sebagai sakral dan tidak dapat diganggu gugat seperti hidup dan kehormatannya. Dalam kasus ini, syariah telah melegalkan semua cara yang halal dan disetujui untuk menghasilkan kekayaan. Di sisi lain, semua cara yang melanggar hukum dan tidak sah untuk mendapatkan penghasilan tidak dianjurkan seperti pencurian, perampasan, penggelapan, penyuapan, riba, garar, tipuan. Jadi, mengambil uang seseorang tanpa memberikan haknya sangat dikutuk syariah.<sup>104</sup>

Berdasarkan hal di atas, sulit dibantah bahwa semua tujuan tertinggi hukum Islam sangat menjamin perlindungan dan pemajuan hak-hak konsumen. Berdasarkan hal ini, dapat

---

<sup>102</sup> Ibid.

<sup>103</sup> Ibid.

<sup>104</sup> Ibid.



dikatakan bahwa perlindungan konsumen adalah salah satu perhatian utama hukum Islam.

#### 4. Teori Politik Hukum

Hukum bukanlah sesuatu yang sama sekali otonom, melainkan saling berkelindan dengan sektor-sektor kehidupan lain yang terdapat dalam masyarakat. Terhadap hal itu hukum dituntut untuk selalu melakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap tujuan yang hendak dicapai oleh masyarakatnya. **Satjipto Rahardjo** menyatakan bahwa hukum untuk manusia bukan manusia untuk hukum. Pola relasi yang demikian, hukum tidak untuk dirinya, melainkan untuk sesuatu yang lebih besar dan luas, yaitu manusia dan kemanusiaan. Konsekuensi logisnya, jika ada masalah dengan hukum, maka hukum tersebut harus ditinjau ulang dan diperbaiki, bukan manusia dipaksa masuk pada skema hukum.<sup>105</sup>

Berdasarkan hal di atas, hukum tentu harus bergerak mengarahkan pada *ius constituendum* (hukum yang dicitakan). Instrumen yang bisa digunakan untuk membawa hukum pada suatu tujuan yang hendak dicapai adalah politik hukum. Pada aspek bahasa, politik hukum merupakan terjemahan dari Bahasa Belanda, *rechtspolitik*, yang berarti politik hukum. Politik berarti *beleid* atau dalam Bahasa Indonesia diartikan kebijakan. Kebijakan menurut ahli hukum diartikan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan dan kesempatan

---

<sup>105</sup> Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif Sebuah: Sintesa Hukum Indonesia* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2009), hlm. 5.



terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan.<sup>106</sup>

**Padmo Wahjono** berpendapat politik hukum adalah kebijakan dasar yang menentukan arah, bentuk, dan isi dari hukum yang akan dibentuk.<sup>107</sup> Pada kesempatan lain, juga menegaskan politik hukum adalah kebijakan penyelenggara negara tentang apa yang menjadi kriteria untuk menghukum sesuatu. Kebijakan tersebut dapat berkaitan dengan pembentukan hukum, penerapan hukum, dan penegakan hukum. Politik hukum dengan demikian menurut **Padmo Wahjono** berkaitan dengan hukum yang berlaku di masa mendatang (*ius constituendum*).

Teuku **Mohammad Radhie** mendefinisikan politik hukum sebagai suatu pernyataan kehendak penguasa negara mengenai hukum yang berlaku di wilayahnya (hukum yang berlaku saat ini), dan mengenai arah perkembangan hukum yang dibangun (*ius constituendum*). Politik hukum dengan demikian memiliki dua aspek yang saling berkaitan dan berkelanjutan, yaitu *ius constitutum* dan *ius constituendum*.<sup>108</sup>

**Mahfud MD**<sup>109</sup> menyebut politik hukum sebagai *legal policy* atau garis pijakan kebijakan resmi tentang hukum yang akan berlakukan, baik dengan pembuatan hukum baru maupun dengan penggantian hukum lama dalam rangka mencapai tujuan negara. Politik hukum merupakan pilihan tentang

---

<sup>106</sup> Abdul Manan, *Politik Hukum: Studi Perbandingan Dalam Praktik Ketatanganan Islam Dan Sistem Hukum Barat* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), hlm. 8.

<sup>107</sup> Padmo Wahjono, *Indonesia Negara Berdasarkan Atas Hukum*, Cet II. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986), hlm. 160. Lihat juga Ahmad Muliadi, *Politik Hukum*, Cetakan II. (Padang: Akademia Permata, 2014), hlm. 2.

<sup>108</sup> Imam Syaukani dan A. Ahsin Thohari, *Dasar-Dasar Politik Hukum*, Cetakan ke. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 27.

<sup>109</sup> Moh Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, Cet. VIII. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2019), hlm. 1.

hukum-hukum yang akan diberlakukan sekaligus tentang pilihan-pilihan hukum yang akan dicabut atau tidak diberlakukan, yang ke semuanya dimaksudkan untuk mencapai tujuan negara seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945.

**Sunaryati Hartono**<sup>110</sup> mengungkapkan pembangunan politik hukum nasional tidak terlepas dari cita-cita pembangunan masyarakat oleh bangsa. Mewujudkan cita-cita tersebut dibutuhkan sistem hukum yang bisa membawa masyarakat pada situasi yang dicita-citakan tersebut. Terhadap hal ini politik hukum diformulasikan untuk menciptakan hukum nasional yang dikehendaki. Politik hukum dengan demikian berdasarkan realitas sosial dan tradisional serta realitas politik internasional.<sup>111</sup>

**Utrecht**<sup>112</sup> memberikan uraian politik hukum sebagai sebuah ikhtiar membuat kaidah-kaidah yang menentukan bagaimana seharusnya manusia bertindak. Politik hukum berusaha menyelidiki perubahan-perubahan apa yang harus dilakukan terhadap hukum yang berlaku, agar sesuai dengan realitas sosial. Politik hukum dengan demikian meneruskan perkembangan hukum dengan berusaha melenyapkan sebanyak-banyaknya ketegangan positivisasi dengan realitas sosial. Melalui politik hukum, *ius constituendum* diproduksi dengan harapan di kemudian hari menjadi *ius constitutum*..

---

<sup>110</sup> C.F.G. Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional* (Bandung: Alumni, 1991), hlm. 1.

<sup>111</sup> Realitas politik internasional yang diutarakan oleh Sunaryati Hartono di atas dapat berupa intervensi asing dalam pembentukan hukum nasional, baik dalam dimensi intervensi pemerintah terhadap pemerintah, intervensi lembaga internasional, intervensi dunia bisnis, intervensi Lembaga Swadaya Masyarakat, dan intervensi kaum intelektual. Lihat Abdul Latif dan Hasbi, *Politik Hukum*, Cetakan Kedua. (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 176.

<sup>112</sup> E. Utrecht, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1961), hlm. 53.



Definisi-definisi di atas secara substansial memiliki kesamaan, walaupun ada distingsi pada tataran redaksi. Semua ahli memandang politik hukum adalah *legal policy* tentang hukum yang akan diberlakukan atau tidak diberlakukan untuk mencapai tujuan negara yang berpijak pada evaluasi pelaksanaan hukum saat ini. **Mahfud MD** memandang hukum sebagai alat (*tool*) untuk mencapai tujuan negara. Sama seperti yang diungkapkan oleh **Sunaryati Hartono** bahwa “hukum sebagai alat”, sehingga secara praktis politik hukum merupakan alat atau sarana dan langkah yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk menciptakan sistem hukum nasional guna mencapai cita-cita bangsa dan tujuan negara.<sup>113</sup>

Menurut **Mahfud MD**, politik hukum meliputi: *pertama*, pembangunan hukum yang berintikan pembuatan dan pembaharuan terhadap materi-materi agar dapat sesuai dengan kebutuhan, *kedua*, pelaksanaan ketentuan hukum yang telah ada termasuk penegasan fungsi lembaga dan pembinaan para penegak hukum.<sup>114</sup>

Politik hukum yang dimaksud politik hukum dalam disertasi ini adalah kombinasi dari pandangan Teuku Mohammad Radhie, Mahfud MD dan Utrecht, yaitu sebuah ikhtiar membuat kaidah-kaidah yang akan diberlakukan untuk menentukan bagaimana seharusnya manusia bertindak dengan menyelidiki perubahan-perubahan apa yang harus dilakukan terhadap hukum yang berlaku saat ini, agar sesuai dengan realitas sosial.

---

<sup>113</sup> Hukum bukan merupakan tujuan, akan tetapi hanya merupakan jembatan yang akan membawa kita kepada ide yang dicita-citakan C.F.G. Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional...*, hlm. 1. Lihat juga Mahfud MD, *Politik Hukum Di Indonesia...*, hlm. 2.

<sup>114</sup> Moh Mahfud MD, *Politik Hukum Di Indonesia* (Jakarta: LP3ES, 2001).

## 5. Teori Efektivitas dan Sistem Hukum (*Legal System*)

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan yang dinyatakan dengan jelas. Biaya adalah harga yang harus dibayar untuk mencapai tujuan tersebut objektif. Itu dapat dan harus mencakup fenomena subyektif seperti kesusahan atau ketidaknyamanan. Efisiensi adalah efektivitas biaya. Solusi yang efisien adalah apa yang paling efektif setidaknya biaya. Input adalah bahan baku yang akan dikenakan berbagai kegiatan guna mencapai tujuan yang diinginkan bersifat subjektif.<sup>115</sup> Dalam bidang penyelesaian sengketa konsumen, masukannya adalah sengketa itu sendiri. populasi pasien yang berisiko atau menderita penyakit tertentu. Sasarannya adalah BPSK yang layanannya harus dapat diakses secara mudah dan efisien dalam mengaksesnya.

**Ross** mendefinisikan efektivitas hukum hanya sebagai efektivitas pengadilan dalam membuat keputusan tentang hukum.<sup>116</sup> Sedangkan efektivitas hukum menurut **Allot** adalah bagaimana hukum dapat merealisasikan tujuannya atau dengan kata lain bagaimana hukum dapat memenuhi tujuannya.<sup>117</sup> Efektivitas undang-undang dalam sebuah negara menurut **Allot** dapat diukur melalui tiga derajat penerapan undang-undang tersebut, yaitu:

- a. Ketika undang-undang menjadi pencegah (*preventive*), apakah undang-undang tersebut berhasil mencegah subyek hukumnya dari perbuatan yang dilarang.

---

<sup>115</sup> J. S. McCormick, "Effectiveness and Efficiency," *Australian Dental Journal* 37, no. 4 (1992): 317-318.

<sup>116</sup> Mario Kresic, "Efficacy of Law in Theory and Practice: The Effectiveness of the Adjudication," *Interdisciplinary Management Research Xv (Imr)* 15 (2019): 1841-1858.

<sup>117</sup> Diana Tantri Cahyaningsih, "Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot," *RechtsVinding* 6, no. 2 (2020): 1-16.



- b. Ketika undang-undang menjadi penyelesaian dari sengketa (*currative*) yang timbul antara subyek hukumnya, apakah undang-undang berhasil memberikan penyelesaian yang adil.
- c. Ketika undang-undang menjadi penyedia kebutuhan subyek hukumnya untuk melakukan perbuatan hukum (*facilitative*).

Menurut **Soerjono Soekanto**, efektivitas hukum berkaitan dengan penegakan hukum yang mana di dalamnya terdapat beberapa faktor yang saling berpengaruh, yaitu:<sup>118</sup> (a) faktor hukumnya sendiri, (b) faktor penegak hukum, (c) faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, (d) faktor masyarakat, yakni dilingkungan mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan, (e) faktor kebudayaan, yakni hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidupnya.

Faktor-faktor di atas tampaknya merupakan pengembangan dari sistem hukum yang diperkenalkan oleh **L.M. Friedman**. Hal ini diperkuat dengan pandangan **Allot**<sup>119</sup> bahwa secara teoretis efektivitas hukum diderivasi dari ciri-ciri sistem hukum. Sistem hukum terdiri dari dua suku kata, yaitu sistem dan hukum. Sistem adalah suatu keseluruhan yang terdiri dari beberapa bagian (sub sistem) dan antara sub sistem-sub sistem tersebut mempunyai hubungan satu sama lainnya maupun hubungan antara sub sistem dengan keseluruhan (sistem).<sup>120</sup> Adapun definisi menurut **C. West Churman** yang

---

<sup>118</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 8.

<sup>119</sup> Anthony Allot, "The Effectiveness of Law:," *Valparaiso University Law Review* 15, no. 2 (1981): 34-54.

<sup>120</sup> Amir Syarifudin and Indah Febriani, "Sistem Hukum Dan Teori Hukum Chaos," *Hasanuddin Law Review* 1, no. 2 (2015): 296., hlm. 297.

juga disitasi oleh **Bachsyan Mustafa**,<sup>121</sup> adalah seperangkat komponen yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan umum (*system are made up of sets of component that work together for the overal objective of the whole*). Inti dari sebuah sistem adalah hubungan ketergantungan antara setiap bagian yang membentuk satu kesatuan sistem.<sup>122</sup>

Sistem menurut **Satjipto Rahardjo** memiliki dua pengertian yang dalam praktiknya dipakai secara tercampur. *Pertama*, sistem merupakan jenis satuan, yang memiliki tatanan tertentu yang menunjukkan pada suatu struktur yang tersusun dari bagian-bagian. *Kedua*, sistem sebagai metode, atau prosedur untuk mengerjakan sesuatu. Namun pemahaman umum terhadap sistem adalah suatu kesatuan yang bersifat kompleks yang terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan satu sama lain.<sup>123</sup>

Sedangkan hukum, Beberapa abad yang lalu seorang ahli filsafat yang bernama **Cicero** mengatakan, "*Ubi Societas Ibi Ius*"<sup>124</sup> artinya, di mana ada masyarakat maka di situ ada hukum.<sup>125</sup> Pernyataan ini sangat tepat sekali karena adanya hukum itu adalah berfungsi sebagai kaidah atau norma dalam masyarakat. Kaidah atau norma itu adalah patokan-patokan

---

<sup>121</sup> Bachsyan Mustafa, *Sistem Hukum Indonesia* (Bandung: Remadja Karya, 1984), hlm. 41

<sup>122</sup> Lili Rasjidi dan I.B Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 63.

<sup>123</sup> Rahardjo, *Ilmu Hukum...*, hlm. 48.

<sup>124</sup> Wicipto Setiadi Ambari, Langeng Sukma Herwanda, "The Role Of Legal Discovery (Rechtsvinding) By Judges In Indonesia," *Global Scientific Journal* 9, no. 1 (2021): 173-178., hlm. 1199. Lihat juga Ridwan Arifin, "Legal Reform Discourse in Indonesia and Global Context: How Does The Law Respond to Crime," *Journal of Law and Legal Reform* 1, no. 2 (2020): 193-196., hlm. 194.

<sup>125</sup> Patricia Audrey Ruslijanto, "Transforming Landscapes: How ODR Reshaping the Prospect of Dispute Settlement in a Connected World," *Indonesian Journal of International Law* 16, no. 1 (2018), hlm. 85.

mengenai perilaku yang dianggap pantas.<sup>126</sup> Menurut **Sudikno Mertokusumo**, hukum adalah keseluruhan kumpulan-kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.<sup>127</sup> Kaidah berguna untuk menyelaraskan tiap kepentingan anggota masyarakat agar tidak akan terjadi benturan kepentingan antara anggota masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Terdapat banyak definisi hukum yang diintroduksi oleh para ahli, sehingga pengertian hukum pun belum *communis opinio doctorum*.<sup>128</sup> (tercapai kesepakatan pendapat).<sup>129</sup> hal ini selaras dengan kata-kata Immanuel Kant kurang *Noch suchen die Juristen eine Definition zu ihrem Begriffe von Recht* (tidak ada satu pun definisi hukum yang memuaskan atau masih juga para sarjana hukum mencari-cari suatu definisi tentang hukum).<sup>130</sup> Namun walau demikian definisi yang telah dipaparkan dapat dijadikan sebagai salah satu pegangan.

Berdasarkan paparan di atas, sistem adalah seperangkat komponen atau unsur yang menyusun sesuatu sehingga menjadi berfungsi atau tercapai tujuan dari sesuatu tersebut. Bilamana sesuatu itu adalah hukum maka sistem di sini

---

<sup>126</sup> Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm.9.

<sup>127</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Sebuah Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm. 40.

<sup>128</sup> James Gordley, "Roman Law, Medieval Jurisprudence and the Rise of the European Ius Commune: Perspectives on the Origins of the Civil Law Tradition," *Housei Riron* 47, no. 2 (2014): 28-81., hlm. 48.

<sup>129</sup> *Communis opinio* berarti pendapat umum, lihat. T I.P.M. and Ranuhandoko B.A., *Terminologi Hukum Inggris-Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 146.

<sup>130</sup> L. J. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1990), hlm.



meliputi seperangkat komponen atau unsur yang meliputi hukum tersebut.

**Lawrence M. Friedman** menyebutkan sistem hukum terdiri dari sub sistem-sub sistem yang keberadaannya saling terkait, yang terdiri dari 3 (tiga) sub sistem, yaitu: substansi hukum (*legal substance*), struktur hukum (*legal structure*) dan kultur hukum (*legal culture*). Ketiganya saling mempengaruhi satu sama lain. Inti dari sebuah sistem hukum ini adalah proses yang diawali dari input dan berakhir menjadi *ouput*.<sup>131</sup> Menurut Sidharta, unsur-unsur dari sistem hukum itu senantiasa berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Tiga unsur dari sistem hukum yang diperkenalkan oleh Friedman di atas, baik struktur, substansi, maupun budaya hukum, semuanya bersifat dinamis. Akan tetapi kecepatan perubahan dari tiap-tiap unsur itu tidak sama.<sup>132</sup>

Komponen atau unsur-unsur atau sub sistem-sub sistem di bawa ini merujuk kepada sistem hukum yang diperkenalkan oleh Lawrence M. Friedman, yang terdiri dari:

a. Substansi Hukum

Substansi hukum tersusun dari peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan bagaimana institusi-institusi itu harus berperilaku.<sup>133</sup> Ciri khas dari sistem hukum adalah kumpulan ganda dari peraturan-peraturan. **H.L.A Hart** menyebutnya sistem hukum adalah kesatuan dari “*primary rules* (aturan primer)” dan “*secondary rules* (aturan sekunder)”.<sup>134</sup> *Primary rules* adalah aturan yang

---

<sup>131</sup> Lawrence Freidman, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*, Cet. IV (T (Bandung: Nusamedia, 2018), hlm. 14-16.

<sup>132</sup> Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Cetakan Ke. (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 75.

<sup>133</sup> Freidman, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial...*, hlm. 16.

<sup>134</sup> Petrus C.K.L. Bello, *Hukum dan Moralitas: Tinjauan Filsafat* (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 28.



menimbulkan kewajiban baik bersifat positif dalam arti kewajiban melakukan sesuatu, misalnya membayar pajak atau bersifat negatif dalam arti tidak melakukan sesuatu seperti larangan mencuri dan membunuh.<sup>135</sup> *Secondary rules*, dalam pandangan Hart adalah aturan yang memberikan kewenangan (*confer powers*), yaitu aturan yang memungkinkan *primary rules* dapat dilaksanakan.<sup>136</sup>

Norma hukum berhierarki sebagaimana diintroduksi oleh Hans Kelsen melalui teori *stufenbau* yang diinspirasi oleh *das doppelte rechtstanilitz* Adolf Julius Merkl, yang menyatakan hukum memiliki dua wajah ke atas dan bersumber pada norma yang ada di atasnya, dan ada norma hukum ke bawah dan menjadi dasar dan menjadi sumber hukum di bawahnya.<sup>137</sup>

Teori *stufenbau*<sup>138</sup> selanjutnya dikembangkan oleh Hans Nawiasky sehingga muncul *theorie von stufenbau der rechtsordnung* yang menyatakan bahwa ada pengelompokan norma hukum dalam sebuah negara,<sup>139</sup> yang terdiri dari norma fundamental negara (*staatfundamentalnorm*), aturan

---

<sup>135</sup> H.L.A. Hart, *The Consep of Law*, ed. Penelope A Bulloch And Josepp Razi, Second Edition (Oxford: Oxford University, 1994), hlm. 89.

<sup>136</sup> Atip Latipulhayat, "Hart," *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 3 (2016): 655-66., hlm. 661.

<sup>137</sup> Maria Farida Indrati, *Ilmu Perundang-Undangan* (Yogyakarta: Kanisius, 1998), hlm. 25.

<sup>138</sup> Peraturan hukum merupakan pembedaan dari norma hukum, peraturan hanya salah satu dari lambang-lambang yang dipakai oleh norma hukum untuk membadankan dirinya. Peraturan hukum-peraturan hukum yang berdiri sendiri tanpa ikatan, sesungguhnya diikat oleh beberapa pengertian yang bersifat umum yang mengutarakan suatu tuntutan etis (asas hukum). Karena adanya ikatan oleh asas-asas hukum, maka hukum pun merupakan suatu sistem. Peraturan-peraturan hukum yang berdiri sendiri-sendiri tersebut lalu terikat dalam satu susunan kesatuan disebabkan karena bersumber pada satu induk penilaian etis tertentu. Stufenbau teori Hans Kelsen dengan jelas sekali menunjukkan keadaan yang demikian itu. Rahardjo, *Ilmu Hukum...*, hlm.49.

<sup>139</sup> Maria Farida Indrati, *Ilmu Perundang-Undangan; Dasar-Dasar Dan Pembentukannya* (Yogyakarta: Kanisius, 2000), hlm. 27.

dasar negara (*staatsgrundgesetz*), undang-undang formal (*formalle gesetz*), dan peraturan pelaksanaan dan peraturan otonom (*verordnung en outonome satzung*).<sup>140</sup>

Hukum tertinggi menurut Kelsen berpuccuk pada *basic norm* atau *grundnorm* (norma dasar),<sup>141</sup> yaitu berupa konstitusi dalam pengertian materiil, bukan dalam arti formil.<sup>142</sup> Menurut Nawiasky, *basic norm* Kelsen adalah *staatsfundamentalnorn* bukan *grundnorm*.<sup>143</sup> *Grundnorm* pada dasarnya tidak berubah-ubah, sedangkan norma tertinggi berubah misalnya dengan cara kudeta atau revolusi.

Substansi hukum satu sama lain harus harmonis, selaras, serasi, seimbang dan konsisten serta tidak berbenturan, sebab bila terdapat adanya inkonsistensi antara sub bagian dengan sistem keseluruhan maka ini dapat mengakibatkan sakitnya sistem tersebut.

Adanya hierarki norma, bukanlah jaminan inkonsistensi norma tidak terjadi dalam satu obyek pengaturan yang sama. Mematuhi salah satu norma berdampak pelanggaran terhadap norma yang lain. Melaksanakan salah satu norma dari dua norma yang bersitegang tersebut dibutuhkan derogasi atau peniadaan validitas salah satu norma. Inkonsistensi norma kerap kali terjadi tanpa norma derogasi, sehingga secara praktikal asas inkonsistensi norma, yaitu asas *lex superior derogat legi inferiori*, *lex specialis derogat legi generali*, atau *lex posterior derogat legi priori*, sebagai alat penalaran dan argumentasi

---

<sup>140</sup> Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum* (Jakarta: Konstitusi Press, 2006), hlm. 170.

<sup>141</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik, *Tokoh-Tokoh Ahli Pikir Negara Dan Hukum Dari Zaman Yunani Kuno Sampai Abad ke 20* (Bandung: Nuansa Cendekia, 2010), hlm. 250.

<sup>142</sup> Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, ed. diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien (Bandung: Nusa Media, 2011), hlm. 124.

<sup>143</sup> Asshiddiqie dan Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum...*, hlm. 170.



hukum dalam menentukan norma mana yang diutamakan.

144

## b. Struktur Hukum

Struktur dari sebuah sistem adalah kerangka badannya, bentuk permanennya, tubuh institusional dari sistem tersebut, tulang-tulang keras kaku yang menjaga agar proses mengalir dalam batas-batasnya. Struktur dalam sistem yudisial adalah jumlah hakim, yurisdiksi pengadilan, dan orang-orang yang terkait dengannya.<sup>145</sup> Struktur adalah pola bagaimana hukum dijalankan menurut ketentuan-ketentuan formalnya. Bagaimana pengadilan, pembuat hukum dan badan serta proses hukum itu berjalan dan dijalankan.<sup>146</sup>

Struktur hukum sebagai sub dari sistem hukum menurut Shidarta bersifat dinamis. Sebagai contoh di Indonesia saat ini ada 4 (empat) peradilan, yaitu lingkungan peradilan umum, peradilan agama, militer dan tata usaha negara. Masing-masing lingkungan peradilan mempunyai tingkatan pengadilan yang berpucuk pada Mahkamah Agung. Masing-masing pengadilan terikat pada

---

<sup>144</sup> Nurfaqih Irfani, "Asas Lex Superior, Lex Specialis, Dan Lex Pesterior: Pemaknaan, Problematika, Dan Penggunaannya Dalam Penalaran Dan Argumentasi Hukum," *Jurnal Legislasi Indonesia* 17, No. 3 (2020), hlm. 305.

<sup>145</sup> "To begin with, the legal sistem has the structure of a legal sistem consist of elements of this kind: the number and size of courts; their jurisdiction ...Structure also means how the legislature is organized ...what procedures the police department follow, and so on. Structure, in way, is a kind of cross section of the legal sistem...a kind of still photograph, with freezes the action." Lawrence M. Friedman, "Is There a Modern Legal Culture?," *Ratio Juris* 7, No. 2 (1994): 117-31., hlm. 177.

<sup>146</sup> Lawrence Freidman, *Hukum Amerika: Sebuah Pengantar*, (Terjemah) (Jakarta: PT Tata Nusa, 2001), hlm. 59.

yurisdiksinya masing-masing, baik yurisdiksi absolut maupun yurisdiksi relatif.<sup>147</sup>

Selain struktur-struktur hukum di atas, masih banyak struktur-struktur hukum yang lain yang berada di luar pengadilan yang ke semuanya merupakan kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum dengan berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem dimaksud. Komponen ini dimungkinkan untuk melihat bagaimana sistem hukum itu memberikan pelayanan terhadap penggarapan bahan-bahan hukum secara teratur dan tertib.

### c. Budaya Hukum

Budaya hukum adalah kekuatan-kekuatan sosial yang mempengaruhi bekerjanya sistem hukum di masyarakat, yang berupa elemen-elemen nilai dan sikap masyarakat berhubungan dengan institusi hukum.<sup>148</sup> Budaya hukum mengacu pada pengetahuan publik, sikap dan pola perilaku masyarakat berkaitan dengan sistem hukum.<sup>149</sup> Budaya hukum inilah yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara peraturan hukum dengan tingkah laku hukum seluruh warga masyarakat. Budaya hukum pada dua tipologi, yaitu budaya hukum internal dan budaya hukum eksternal.<sup>150</sup> Budaya hukum

---

<sup>147</sup>Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Cetakan Ke. (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 75.

<sup>148</sup>Muhammad Syamsudin, "Budaya Hukum Ilmuwan Tentang Hak Cipta: Suatu Penelitian Hukum Empiris," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 9, No. 19 (2002): 145-63, <https://doi.org/10.20885/iustum.vol9.iss19.art11>, hlm. 150.

<sup>149</sup>Freidman, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial...*, hlm. 255.

<sup>150</sup>David Nelken, "Using The Concept of Legal Culture," *Australian Journal of Legal Philosophy* 29 (2004): 0-26., hlm. 8.



eksternal ada pada populasi umum,<sup>151</sup> sedangkan budaya hukum internal pada masyarakat tertentu yang terspesialisasi menjalankan tugas-tugas hukum.<sup>152</sup> Seperti budaya hukum dari struktur-struktur hukum di atas yang berfungsi menegakkan hukum. Konsep budaya hukum internal ini mengacu pada sikap dan nilai profesional<sup>153</sup> yang bekerja dalam sistem hukum, seperti pengacara, hakim, penegak hukum dan lain-lain.

Budaya hukum menurut Bernard Arief Sidharta adalah keseluruhan nilai, sikap, perasaan para warga masyarakat termasuk pejabat pemerintahan terhadap atau berkenaan dengan hukum. Budaya hukum juga mencakup juga cita hukum dan kesadaran hukum. Dalam pembangunan hukum, pembinaan budaya hukum secara rasional terencana sangat penting untuk menumbuhkan “*civic participation*” yang akan memudahkan implementasi dan penegakan hukum.<sup>154</sup>

---

<sup>151</sup> David Nelken, “Thinking About Legal Culture,” *Asian Journal of Law and Society* 1, No. 2 (2014): 255–74, <https://doi.org/10.1017/als.2014.15>, hlm. 9.

<sup>152</sup> Josefa Dolores Ruiz-Resa, “Legal Culture on Justice and Truth: The Tribunals of Inquiry about Bloody Sunday,” *Age of Human Rights Journal* 15, No. 15 (2020): 73–104, <https://doi.org/10.17561/TAHRJ.V15.5777>, hlm. 79. Freidman, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial...*, hlm. 292.

<sup>153</sup> Profesional dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dimaknai sebagai pekerjaan yang dilandasi Pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan, dan sebagainya) tertentu. Profesionalisme merupakan perpaduan antara Pendidikan dan pengalaman. Leden Marpaung, *Menggapai Tertib Hukum Di Indonesia*, Cetakan Pertama. (Jakarta: Sinar Grafika, 1999), hlm. 67

<sup>154</sup> Budaya hukum adalah salah satu komponen dari sistem hukum yang dibahasakan dengan ‘unsur aktual’. Sedangkan substansi disebut dengan unsur Idil. Adapun struktur disebut dengan unsur operasional. Bernard Arief Sidharta, *Refleksi Struktur Ilmu Hukum: Sebuah Penelitian Tentang Kefilsafatan Dan Sifat Keilmuan Hukum Sebagai Landasan Pengembangan Ilmu Hukum Nasional Indonesia* (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm. 75-76.

## 6. Teori Penyelesaian Sengketa

**Lawrence M. Friedman** menyebutkan terdapat 5 (lima) fungsi hukum dalam lalu lintas relasi manusia, yaitu: *pertama*, sebagai sistem kontrol. *Kedua*, hukum sebagai penyelesaian sengketa. *Ketiga*, fungsi hukum sebagai rekayasa sosial (*social engineering*). *Keempat*, hukum sebagai pemelihara sosial (*social maintenance*), dan *kelima*, hukum berfungsi mengawasi penguasa itu sendiri.<sup>155</sup>

Sengketa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki 3 (tiga) arti yaitu: (1) sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkaran; perbantahan. (2) pertikaian; perselisihan, dan (3) perkara (dalam pengadilan). Konsep sengketa kerap dipersamakan dengan konflik. Dalam kepustakaan hukum, dua istilah ini sering dijumpai. Keduanya merupakan konsep yang sama mendeskripsikan situasi dan kondisi di mana orang-orang sedang mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada dalam persepsi mereka.<sup>156</sup>

Kehidupan manusia ada di pusara sengketa, baik dalam ranah bisnis, kekeluargaan, keuangan, pekerjaan ataupun urusan pribadi.<sup>157</sup> Asal mula sengketa biasanya bermula pada situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya diawali dengan perasaan tidak puas, bersifat subyektif dan tertutup. Kejadian ini dapat dialami oleh perseorangan maupun kelompok hubungan konfliktual ini berkelanjutan, perasaan tidak puas muncul ke permukaan.

---

<sup>155</sup> Lawrence Freidman, *Hukum Amerika: Sebuah Pengantar*, (terjemah). (Jakarta: PT Tata Nusa, 2001), hlm. 11-18.

<sup>156</sup> Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Secara Mufakat*, Cetakan Pertama. (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm. 1.

<sup>157</sup> Kamal Halili Hassan dan Norsuhaida Che Musa, "Penyelesaian Pertikaian: Satu Sorotan," in *Penyelesaian Pertikaian: Mekanisme Dan Perundangan* (Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2017), hlm. 11.

Apabila ini disampaikan pada pihak kedua dan ditanggapi lalu pihak pertama merasa puasa, maka selesai hubungan konfliktual. Namun jika reaksi kedua menunjukkan perbedaan pendapat atau nilai-nilai yang berbeda, maka terjadi apa yang disebut dengan sengketa.<sup>158</sup>

Sengketa tersebut harus selesaikan dalam rangka untuk melanjutkan keberlangsungan kehidupan manusia secara damai dan harmonis. Terdapat dua pendekatan dalam literatur hukum<sup>159</sup> yang sering digunakan untuk menyelesaikan sengketa. *Pertama*, pendekatan litigasi, yaitu pendekatan untuk mendapatkan keadilan melalui sistem perlawanan (*the adversary sistem*) dan menggunakan paksaan (*coercion*) untuk mengelola sengketa yang timbul dalam masyarakat, putusan yang dihasilkan dari pendekatan ini adalah *win-lose solution* (menang kalah) bagi pihak yang bersengketa. *Kedua*, pendekatan non-litigasi,<sup>160</sup> dalam mencapai keadilan, pendekatan ini lebih

---

<sup>158</sup> Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR): Teknik & Strategi Dalam Negosiasi, Mediasi & Arbitrase* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 27.

<sup>159</sup> Adi Sulistiyono, "Merasionalkan Budaya Musyawarah Untuk Mengembangkan Penggunaan Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution" Orasi Ilmiah Dalam Rangka Dies Natalies XXIX Universitas Sebelas Maret, 12 Maret (2005): 1–23, hlm. 3.

<sup>160</sup> Adi Sulistiyono memberikan titik pembeda antara non litigasi dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, suatu terminologi umum yang digunakan untuk menunjukkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia. Perbedaan tersebut didasarkan pada 3 (tiga) argumentasi yang diajukan, yaitu: *pertama*, terminologi ADR telah resmi diterjemahkan "alternatif penyelesaian sengketa" yang berarti lembaga penyelesaian sengketa beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Sedangkan paradigma non litigasi (PnLg) tidak berhenti pada ranah lembaga saja, sampai pada nilai-nilai yang menjadi pegangan, keyakinan masyarakat untuk menyelesaikan sengketa. *Kedua*, di Indonesia, ADR sering kali hanya diasumsikan untuk menyelesaikan perdata, padahal konsep PnLg tidak hanya menyelesaikan sengketa perdata tapi juga melintas sengketa-sengketa yang masuk yurisdiksi pidana. *Ketiga*, kata alternatif dalam terminologi ADR sering kali diartikan selain pengadilan, hal ini berarti arbitrase juga masuk dalam ADR. Padahal dalam lingkup pemahaman PnLg, arbitrase dianggap tidak termasuk di dalamnya, karena Arbiter dalam memberikan putusan masih menggunakan pendekatan adversarial (pertentangan) dengan



mengutamakan ‘konsensus’ dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian sengketa ke arah *win-win solution*.

Dua pendekatan di atas berimplikasi pada keadilan yang dihasilkan. Keadilan yang dicapai melalui mekanisme penyelesaian sengketa *win-lose solution* dinamakan keadilan distributif, sedangkan keadilan yang diperoleh melalui mekanisme penyelesaian sengketa *win-win solution* dinamakan keadilan komutatif.<sup>161</sup> Menjadikan pengadilan sebagai satu-satunya akses pada keadilan merupakan salah satu watak dari hukum sebagai teknologi. Padahal hukum bukan semata-mata teknologi, akan tetapi sarana untuk mengekspresikan nilai-nilai moral. Menurut **Satjipto Rahardjo** aliran yang memandang hukum demikian disebut idealis, sedangkan aliran yang memandang hukum sebagai teknologi disebut minimalis.<sup>162</sup>

Menurut **Marc Galanter**, dalam menyelesaikan sengketa, masyarakat bisa mendapatkan keadilan melalui forum resmi yang sediakan oleh negara (pengadilan), maupun forum tidak resmi yang ada dalam masyarakat. Keadilan yang didapat oleh pihak-pihak melalui lembaga pengadilan dinamakan “sentralisme hukum” atau “paradigma sentralisme hukum”. Sedangkan keadilan yang didapat oleh pihak-pihak yang bersengketa melalui forum-forum di luar jalur litigasi

---

hasil *win-lose solution*. Adi Sulistiyono, *Mengembangkan Paradigma Non Litigasi Di Indonesia* (Surakarta: UNS Press, 2006), hlm. 11.

<sup>161</sup> Soetandyo Wignjosoebroto, “Hukum di bawah ‘Kuasa’ Paradigma Liberalisme”, Bahan Kuliah Teori Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Tujuh Belas Agustus Semarang, 2002. Lihat juga Soetandyo Wignjosoebroto, “Keadilan Komutatif, Win-win Solution”, Kompas, 25 November 2000, dalam Adi Sulistiyono, “Merasionalkan Budaya Musyawarah Untuk Mengembangkan Penggunaan Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution.”, hlm. 3.

<sup>162</sup> Dikutip dari Adi Sulistiyono, *Mengembangkan Paradigma Non Litigasi Di Indonesia...*, hlm. 38.

dengan mendasarkan pada hukum pribumi dinamakan “disentralisme hukum” atau “paradigma disentralisme hukum”.<sup>163</sup>

## H. Metode Penelitian

Berdasarkan problem penelitian yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam disertasi ini dirancang sebagai berikut:

### 1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah sesuatu yang diteliti yang dapat berupa benda atau orang, yang dapat memberikan data-data penelitian. Terdapat dua obyek dalam penelitian ini, yaitu obyek orang dan dokumen. Obyek penelitian orang yang terdiri dari ketua dan pegawai Unit perlindungan Konsumen Kota Malang yang memiliki relevansi dengan isu hukum dalam penelitian ini. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Daerah Istimewa Yogyakarta, yang dapat memberikan informasi efektivitas penyelesaian sengketa konsumen.

Obyek penelitian berupa dokumen terdiri dari bahan-bahan hukum, baik yang terdiri dari bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan, maupun bahan-bahan hukum sekunder yang terdiri Rancangan Undang-undang (RUU), Naskah Akademik RUU, Jurnal Hukum, Buku-Buku

---

<sup>163</sup> Laura Nader menyebutkan mekanisme penyelesaian sengketa dengan menggunakan pendekatan konsensus dengan *give a little, get a little*. Adapun penyelesaian sengketa dengan pendekatan adversarial (pertentangan) disebut *winner takes all*. Dikutip dari Adi Sulistiyono, “Merasionalkan Budaya Musyawarah Untuk Mengembangkan Penggunaan Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution.”, hlm. 3-4.

Hukum, Laporan Kinerja dan kegiatan dari instansi terkait undangan yang relevan dengan isu hukum penelitian ini yang secara spesifik dijelaskan pada bagian sumber data penelitian.

## 2. Tipe Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian gabungan antara penelitian hukum doktrinal dan empiris,<sup>164</sup> atau disebut dengan sosiolegal (hibrida).<sup>165</sup> Dalam penelitian sosiolegal, yang metode penelitiannya merupakan kombinasi antara metode penelitian hukum doktriner dan metode penelitian hukum empirik (yang meminjam metode ilmu sosial), maka yang dilakukan peneliti adalah studi dokumen, yang disertai dengan studi lapangan.

Penelitian ini diawali dengan penelitian hukum doktrinal dengan mengkaji ketentuan hukum positif dalam dokumen hukum yang ditujukan untuk: (a) menginventarisasi peraturan perundang-undangan yang relevan dengan isu hukum dalam penelitian ini, (b) mengetahui konsisten peraturan perundang-undangan tersebut berdasarkan hierarkinya, (c) mengetahui apakah peraturan perundang-undangan tersebut berbenturan dengan peraturan perundang-undangan lainnya, dan (d) memahami falsafah yang mendasari lahirnya peraturan perundang-undangan tersebut.

Pasal-pasal yang ada dalam dokumen hukum tersebut selanjutnya dianalisis secara kritis dan dijelaskan makna dan implikasinya terhadap subyek hukum. Bagaimana kondisi

---

<sup>164</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 52. Soerjono Soekanto berpendapat bahwa penelitian hukum doktrinal dan empiris dapat dilakukan secara terpisah maupun digabung. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: Rajawali Press, 1985), hlm. 5

<sup>165</sup> Sulistyowati Irianto dan Shidarta, ed., *Metode Penelitian Hukum: Konstelasi Dan Refleksi*, Cetakan ke. (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2017), hlm. 173

subyek hukum tersebut diproyeksikan dalam pasal dimaksud, dan bagaimana, bagaimanakah makna yang terkandung dalam pasal-pasal tersebut, apakah merugikan atau menguntungkan subyek hukum dan cara bagaimana.<sup>166</sup>

Selanjutnya dilakukan penelitian hukum empiris yang diarahkan pada kondisi *eksisting* perilaku hukum dari aktor yang menjalankan hukum terkait BPSK, baik pada aspek kelembagaan, maupun pada ranah proses penyelesaian sengketa hingga lahir produk hukum berupa putusan, dengan ini dapat mengetahui efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK saat ini. Kondisi *eksisting* penyelesaian sengketa konsumen inilah yang akan menjadi pijakan politik hukum penyelesaian sengketa konsumen ke depan.

### 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Pendekatan Sosiologis

Pendekatan yuridis sosiologis digunakan untuk mengidentifikasi dan mengonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam kehidupan yang nyata.<sup>167</sup> Pendekatan ini yang digunakan untuk mengkaji faktor-faktor sosial yang mempengaruhi pelaksanaan penanganan sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### b. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Penelitian hukum pada level dogmatik hukum atau penelitian untuk keperluan praktik hukum tidak dapat

---

<sup>166</sup> Ibid.

<sup>167</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: FH UI Press, 1982), hlm. 51

melepaskan diri dari pendekatan perundang-undangan.<sup>168</sup>

Pendekatan perundang-undangan digunakan dalam penelitian untuk mengurai dan menelaah koherensi dan konsistensi peraturan perundang-undangan yang mengatur penanganan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

c. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Maksud dari pendekatan konseptual adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan atau doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti dapat menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum dalam penelitian ini.<sup>169</sup> Pendekatan ini digunakan untuk mencermati konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen secara makro dan penyelesaian sengketa konsumen secara mikro.

d. Pendekatan Perbandingan (*Comparative Approach*)

Pendekatan perbandingan digunakan sebagai pijakan dalam memberikan gagasan perubahan hukum. Pentingnya penggunaan pendekatan ini juga tidak terlepas dari hasil yang dimaksudkan dari penelitian ini yaitu untuk tujuan penyempurnaan norma yang telah ada atau konstruksi baru (politik hukum) penyelesaian sengketa konsumen. Pendekatan ini penting untuk digunakan, sebab dalam ilmu hukum tidak dimungkinkan untuk dilakukan eksperimentasi seperti dalam ilmu empiris yang biasa melakukan metode eksperimental. Fungsi utama hukum

---

<sup>168</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 96.

<sup>169</sup> Ibid. 136



komparatif adalah untuk memfasilitasi legislasi dan kemajuan praktis bidang hukum,<sup>170</sup> dan sebagaimana dikatakan Geoffrey Wilson bahwa studi-studi perbandingan telah terjustifikasi kebenarannya melalui manfaat yang terlahir darinya yang diadaptasikan pada hukum nasional tertentu.<sup>171</sup>

Perbandingan yang digunakan adalah perbandingan mikro yaitu dilakukan terhadap lembaga hukum Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM). Dijadikannya lembaga ini sebagai subyek perbandingan adalah karena, *pertama*, secara historis gerakan perlindungan konsumen tahap keempat (pasca 1965) merupakan masa pematangan gerakan perlindungan konsumen pada ranah regional maupun internasional. Pada masa ini berdiri lima kantor regional, yaitu di Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris, dan Negara-negara maju berpusat di London Inggris.<sup>172</sup> *Kedua*, penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia memiliki kesamaan dengan di Indonesia, yaitu dapat diselesaikan secara litigasi di Mahkamah Tuntutan Kecil

---

<sup>170</sup> Peter Cruz, *Comparative Law in a Changing World*, Second Edition. (London. Sydney: Cavendish Publishing Limited, 1999), hlm. 14. P. Ishwara Bhat, "Comparative Method Of Legal Research : Nature , Process And Potentiality," *Journal of the Indian Law Institute* 57, no. 2 (2015): 147-173., hlm. 154.

<sup>171</sup> P. Ishwara Bhat, "Comparative Method Of Legal Research : Nature , Process And Potentiality.," hlm. 157-159.

<sup>172</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revi. (Jakarta: Grasindo, 2006)..., hlm. 36-37. Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 2-3. Pemaparan historitas perlindungan konsumen hanya sebagai argumentasi mengapa Malaysia dijadikan subjek perbandingan dan tidak untuk yang lainnya, sebab dalam pembahasan sejarah perlindungan konsumen ini tidak dibahas secara maksimal.

dengan maksimal nilai tuntutan tidak melebihi RM5,000,<sup>173</sup> yang saat ini dinaikkan tidak melebihi RM10,000.<sup>174</sup> Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen secara alternatif, dapat diselesaikan salah satunya di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM), dengan mekanisme penyelesaian mirip dengan mediasi dan arbitrase,<sup>175</sup> lembaga ini mendapatkan tempat di hati masyarakat Malaysia, karena prosedurnya ringkas dan cepat.<sup>176</sup> Dasar hukum pembentukan TTPM adalah Akta Perlindungan Pengguna 1999, sama lamanya dengan UUPK yang menjadi dasar hukum pembentukan BPSK, hanya saja Akta Perlindungan Pengguna 1999 sudah 5 (lima) kali mengalami perubahan.

Berdasarkan penelitian, setiap prosedur klaim di TTPM akan dimulai dengan pengisian formulir yang terdapat di loket TTPM di kantor negara bagian masing-masing atau dibuat secara *online* di website utama TTPM beserta biayanya pengajuan klaim yang sangat murah yaitu RM5 dan

---

<sup>173</sup> Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan, *Perlindungan Pengguna (Consumer Protection) Mudah Murah Cepat: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia* (Putrajaya, tp,tth), hlm. 1

<sup>174</sup> <http://www.kehakiman.gov.my/en/mahkamah-majistret>, diakses pada tanggal 13 Maret 2021.

<sup>175</sup> Zety Zuryani Mohd Zakuan & Kartini Aboo Talib d Khalid Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Suzanna Mohamed Isa, "Pengguna Dan Akses Kepada Keadilan: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia, Jepun Dan India," in *Penyelesaian Pertikaian: Mekanisme Dan Perundangan* (Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2017), hlm. 63.

<sup>176</sup> Azimon Abdul Aziz et al., "Permasalahan Dalam Mekanisme Penyelesaian Pertikaian Pengguna: Impak Ke Atas Pengguna Dalam Mendapatkan Keadilan," in *Prosiding Sixth Malaysian National Economic Conference (PERKEM VI), High Income Economy: Transformation Towards Improving Innovation, Productivity and Quality of Life 5 - 7 June 2011 Melaka Bandaraya Bersejarah*, vol. 1, 2011, 228-237., hlm. 233. Sebelum Tribunal ini dibentuk, semua penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan melalui Mahkamah Sipil dengan mekanisme tuntutan kecil Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan, *Perlindungan Pengguna (Consumer Protection) Mudah Murah Cepat: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia* (Putrajaya, tp,tth), hlm. 1.

kasusnya akan disidangkan dan diberikan keputusan tanpa penundaan dalam waktu 60 hari sejak sidang pertama, putusan yang dibuat dipertimbangkan sebagai perintah dari Pengadilan Majistret dan harus dipatuhi dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal keputusan dibuat.<sup>177</sup>

Selain itu, yang dijadikan subyek perbandingan adalah Komisi Konsumen yang ada di India, keberadaan dari komisi sangat menarik karena berhierarki, yaitu ada di distrik, negara bagian dan nasional<sup>178</sup> dengan kewenangan yang berbeda-beda, dengan kesempatan banding sekali sehingga keterlibatan lembaga peradilan sangat minimal.

#### 4. Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk angka yang diperoleh melalui wawancara dan bahan tertulis.<sup>179</sup> Data penelitian tersebut di dapat melalui dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama dalam penelitian ini, yaitu responden yang telah ditentukan.<sup>180</sup>

Sedangkan data sekunder adalah data-data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain. Bentuk dan

---

<sup>177</sup> Nadiatul Husna et al., "Perlindungan Pengguna Dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia : Sorotan Literatur Consumer Protection According to Islam and Its Assurance Through the Tribunal for Consumer," *Journal of Shariah Law Research* 7, no. 1 (2022): 63-84., hlm. 76. Zalina Zakaria, Nadiatul Husna Mohd Amin, and Mohd Zaidi Daud, "Kaedah Penyelesaian Pertikaian Di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Satu Kajian Lapangan," *Kanun: Jurnal Undang-undang Malaysia* 33, no. 1 (2021): 159-184., hlm. 183.

<sup>178</sup> Chatar Singh Negi and Sanjay Kumar, "Consumer Protection in India : Empowering Consumer," *International Journal of Development Research* 10, no. 02 (2020), hlm. 33874.

<sup>179</sup> M Syamsudin, *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2021), hlm. 136.

<sup>180</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10



isi data sekunder telah diisi oleh peneliti terdahulu sehingga peneliti selanjutnya tidak mempunyai pengawasan terhadap pengumpulan, pengelolaan, analisa maupun konstruksi data.<sup>181</sup> Data sekunder mempunyai ruang lingkup yang sangat luas. Terhadap data ini melekat tiga ciri umum, yaitu: (1) sudah dalam keadaan siap terbuat (*ready-made*), (2) telah dibentuk dan diisi oleh peneliti-peneliti terdahulu, (3) dapat diperoleh tanpa terikat atau dibatasi oleh waktu dan tempat.<sup>182</sup>

Sebagai konsekuensi dari jenis penelitian yang digunakan, yaitu sosiolegal, maka data sekunder dalam penelitian ini juga termasuk 3 (tiga) bahan hukum, yang terdiri:<sup>183</sup>

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum mengikat obyek yang sedang diteliti yang terdiri dari:

1) Peraturan perundang-undangan nasional

- a) Undang-undang Dasar 1945 (Pasal 1 ayat (3), Pasal 28D ayat (1), Pasal 28 G ayat (1), Pasal 28 H ayat (1) dan (2).
- b) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Pasal 1, Pasal 4,5 dan 6, Pasal 54, Pasal 70-72). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.
- c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22,

---

<sup>181</sup> Ibid, hlm. 12

<sup>182</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 23-24

<sup>183</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: FH UI Press, 1982), hlm. 52



- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- d) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Bab V Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Pasal 28-31). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.
  - e) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587.
  - f) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6018.
  - g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6306.
  - h) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6494.
  - i) Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.



- Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017  
Nomor 96.
- j) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
  - k) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
  - l) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 2) Peraturan Perundang-undangan Asing
- a) Akta Perlindungan Pengguna 1999 sebagai dasar hukum perlindungan konsumen di Malaysia dan pembentukan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM).
  - b) *Consumer Protection Act* (CPA) 2019 (India).
  - c) Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution (Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the 15th July, 2020 (Mediation) Rules 2020.
  - d) Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution (Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the 15 July, 2020 (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rules, 2020.
  - e) Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution (Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the 30th December, 2021 (Jurisdiction of the District Commission, the State



Commission and the National Commission) Rules, 2021.

b. Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti rancangan undang-undang, jurnal-jurnal yang telah disebutkan dalam penelitian terdahulu dan juga disertasi, serta karya dari penstudi hukum lainnya yang memiliki relevansi dengan isu hukum yang dibahas dalam penelitian ini. Termasuk di dalamnya adalah laporan-laporan kegiatan seperti:

- 1) Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 2020
- 2) Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 2020
- 3) Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1998
- 4) Laporan Kinerja Direktorat Perlindungan Konsumen Tahun 2017-2021
- 5) Laporan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Urusan Perlindungan Konsumen Malaysia Tahun 2017-2021

c. Bahan hukum tersier, bahan hukum yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus dan ensiklopedia.

## 5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan teknik wawancara, proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara *offline* dengan tipe wawancara

terarah<sup>184</sup> dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan dengan tujuan untuk minimalisasi tumpang tindih pertanyaan.

Melihat tipologi narasumber penelitian menurut Mukti Fajar N.D. dan Yulianto Achmad,<sup>185</sup> pihak yang diwawancara dalam penelitian ini adalah Informan, yaitu individu yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti sebatas yang diketahuinya. Informan diperlukan dalam penelitian empiris untuk mendapatkan data secara kualitatif. Perbedaan informan dengan responden adalah peneliti tidak dapat mengarahkan jawaban informan sesuai dengan yang diinginkannya sebagaimana di responden. Seorang informan adalah sumber data yang merupakan bagian dari unit analisis. Kebenaran informasi yang diberikan oleh informan adalah kebenaran menurut informan tersebut, sehingga penggunaan informan tidak perlu menggunakan kuesioner atau wawancara terstruktur. Informan bebas untuk berpendapat.

Informan dalam penelitian ini yang terdiri dari ketua UPT Perlindungan Konsumen Jawa Timur di Malang, Ketua Seksi Pemberdayaan Konsumen UPT Perlindungan Konsumen Jawa Timur di Malang ketua BPSK dan kepala sekretariat BPSK Kota Malang, dan BPSK Yogyakarta sebagai otoritas yang tepat dalam memberikan *legal opinion*.

Dijadikan UPT Perlindungan Konsumen Jawa Timur di Kota Malang dan BPSK Kota sebagai subyek penelitian di karena Provinsi Jawa Timur kembali meraih prestasi di tingkat nasional melalui penghargaan dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dalam Penghargaan Daerah Provinsi Peduli Perlindungan Konsumen. Penghargaan tersebut

---

<sup>184</sup> Syamsudin, *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum...*, hlm. 155.

<sup>185</sup> Mukti Fajar N.D. dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 160.



diserahkan langsung oleh Menteri Perdagangan RI, Agus Suparmanto, dalam acara puncak Peringatan Hari Konsumen Nasional (Harkonas) tahun 2020 yang diselenggarakan di Trans Studio Mall Cibubur, Depok, Jawa Barat, Kamis (12/11/2020). Selain itu, BPSK Jawa Timur merupakan BPSK yang mengalami perampingan, awalnya 13 BPSK menjadi 5 BPSK.

Adapun argumentasi BPSK Yogyakarta dijadikan sebagai subyek penelitian karena pada beberapa tahun yang silam, BPSK Yogyakarta merupakan BPSK terbaik nomor 2 (dua) setelah BPSK Kota Padang, dan di atas BPSK Kabupaten Sukabumi, BPSK Kota Bandung, dan BPSK Kota Medan.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, maupun yang tersier didapat dengan menggunakan teknik:

a. Teknik Dokumen dan Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mengkaji informasi tertulis mengenai bahan hukum yang berasal berbagai sumber yang telah dipublikasikan secara luas yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sedangkan studi dokumen peneliti gunakan untuk mengkaji informasi tertulis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yang tidak dipublikasikan secara umum tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu seperti peneliti hukum.<sup>186</sup>

b. Penelusuran Data *Online/ Internet Searching*

bahan-bahan hukum di atas, juga didapat melalui *internet searching* yang merupakan teknik pengumpulan bahan hukum melalui bantuan teknologi berupa alat/ mesin pencari di internet di mana segala informasi dari berbagai era tersedia di dalamnya. *Internet searching* sangat memudahkan

---

<sup>186</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 82.

dalam rangka membantu peneliti menemukan suatu *file/* data di mana kecepatan, kelengkapan dan ketersediaan data dari berbagai tahun tersedia. Mencari data di internet dapat dilakukan dengan cara *searching, browsing, surfing* ataupun *downloading*.

Pengumpulan bahan hukum lakukan dengan beberapa tahapan, yaitu: *pertama*, penentuan bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tersier, *kedua*, identifikasi bahan-bahan hukum yang diperlukan, *ketiga*, inventarisasi bahan hukum yang sesuai dengan permasalahan penelitian, *terakhir*, melakukan kajian terhadap bahan-bahan hukum yang telah diidentifikasi dan diinventarisasi untuk menentukan relevansinya dengan kebutuhan penelitian.<sup>187</sup>

#### 6. Cara Mengolah dan Menganalisis Data

Data kualitatif yang telah dikumpulkan dengan 2 (dua) teknik di atas selanjutnya diolah dengan menata jenis data kualitatif sedemikian rupa, sehingga dapat dibaca dan ditafsirkan. Pengolahan data dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu: *pertama*, organisasi data sehingga data tertata rapi dan sistematis dengan tujuan untuk mendapatkan data yang baik, mendokumentasikan analisis yang dilakukan, dan untuk menyimpan data. *Kedua*, koding data, baik dengan open koding, yaitu transkrip hasil wawancara, pemadatan isi dan penemuan kata kunci, kategorisasi, aksial koding, yaitu menghubungkan temuan-temuan dan menggali makna antar kategori, dan atau selektif koding, yaitu abstraksi temuan-temuan penelitian berupa konsep baru atau teori.<sup>188</sup>

---

<sup>187</sup> Ibid, hlm. 125.

<sup>188</sup> Syamsudin, *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum...*, hlm. 174-183.



Setelah data diolah, selanjutnya dianalisis tematik terhadap data tersebut, yaitu dengan mengkode informasi yang dapat menghasilkan tema, dan tema tersebut mampu memberi gambaran dari fenomena dan secara maksimal mampu menginterpretasi fenomena. Analisis tematik ini dilakukan dengan cara: a) membaca transkrip, mengidentifikasi tema-tema yang muncul, b) membaca transkrip berulang-ulang sebelum koding, c) membawa catatan untuk menulis pemikiran analitis yang muncul spontan, dan, d) membaca kembali data dan catatan secara teratur.<sup>189</sup>

## I. Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika penelitian disertasi ini disusun dalam 6 (enam) yang dimulai dengan sistematika Bab I. Bab ini mengurai secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, signifikansi dan orisinalitas penelitian. Dalam bab ini pula diurai landasan teori, metode penelitian dan pertanggungjawaban sistematika penulisan. Uraian dalam sistematika Bab I merupakan dasar pijakan bagi penelitian disertasi sekaligus mengantar pada pembahasan bab-bab berikutnya.

Bab II merupakan bab analisis dan pembahasan yang di dalamnya dibahas: (1) Faktor Penyebab BPSK belum dapat menangani sengketa konsumen secara efektif, yang terdiri dari *pertama* Faktor Inkonsistensi Norma Hukum Perlindungan Konsumen. *Kedua* Faktor Struktur Hukum BPSK. *Ketiga*, Faktor Lemahnya Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia. *Keempat* Faktor Infrastruktur BPSK, (2) Penataan Ulang Politik Hukum Penanganan Sengketa Konsumen di Indonesia, yang terdiri dari, *pertama* Penguatan substansi hukum perlindungan

---

<sup>189</sup> Ibid, hlm. 184-185.



konsumen melalui konstitusionalisasi perlindungan konsumen, dan harmonisasi norma hukum perlindungan konsumen, yaitu antara UUPK, UU Kekuasaan Kehakiman UU Pemda dan UU AAPS. *Kedua*, Penguatan struktur hukum kelembagaan BPSK melalui reorganisasi dan revitalisasi BPSK. *Ketiga*, Pembangunan budaya hukum konsumen melalui pendidikan formal non formal berbasis nilai-nilai profetik, dan, *kempat*, Digitalisasi Infrastruktur BPSK.

Bab III merupakan penutup dalam rangkaian telaah dalam disertasi ini. Bab ini berisi simpulan dan rekomendasi terhadap hasil analisis yang dilakukan. Simpulan merupakan inti sari dari pembahasan terhadap permasalahan yang diajukan dalam disertasi, sedangkan rekomendasi merupakan bentuk kristalisasi pemikiran promovendus sebagai usulan terhadap simpulan yang ada.

## BAB II

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### **A. Faktor Penyebab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Belum Efektif dalam Menangani Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. UUPK tidak memberikan definisi yang pasti terkait dengan “sengketa konsumen”. Definisi sengketa konsumen diberikan oleh Pasal 1 Butir 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau manfaat jasa.<sup>190</sup>

Adapun RUU Perlindungan Konsumen yang baru, mendefinisikan sengketa konsumen adalah perselisihan dalam ruang lingkup perbuatan melawan hukum atau perbuatan wanprestasi yang terjadi antara Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa dengan Konsumen karena Pelaku Usaha Barang dan/atau Penyedia Jasa menolak, tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan Konsumen.

---

<sup>190</sup> Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis UUPK) memang tidak memberikan batasan apa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, namun bukan berarti tidak ada penjelasan di dalamnya. Sengketa konsumen terdapat dalam beberapa bagian dalam UUPK yaitu pada Pasal 1 Butir 11 jo. Bab XII UUPK. Pasal 1 Butir 11 menunjukkan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan definisi di atas, dapat diketahui bahwa sengketa konsumen lahir dari hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sebagai mitra bisnis sehingga mengalami kerugian. Hal ini sesuai dengan pandangan Shidarta yang menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen (yang dilakukan pelaku usaha-pen), yang lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik perdata, pidana, maupun tata usaha negara.<sup>191</sup>

Sengketa konsumen dengan demikian merupakan sengketa klaim hak (*claims of right*) yang dilakukan oleh konsumen yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, klaim tidak terpenuhinya hak konsumen tersebut, baik lahir dari wanprestasi<sup>192</sup> maupun perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sengketa konsumen terjadi pada ranah horizontal jika dilihat dari kedudukan keduanya (konsumen dan pelaku usaha) yang seharusnya proporsional dan seimbang, namun jika dilihat dalam posisi empirisnya di mana posisi tawar konsumen lebih rendah

---

<sup>191</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revi. (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 65.

<sup>192</sup> Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, di mana debitur telah tidak memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya. Tidak terpenuhinya kewajiban prestasi dapat berupa tidak berprestasi sama sekali, berprestasi tapi tidak penuh, atau terlambat memenuhi prestasi.<sup>192</sup> Sedangkan perbuatan melawan hukum adalah meliputi: (a) melanggar hak subyektif orang lain, (b) melanggar kewajiban hukumnya sendiri, (c) melanggar etika pergaulan hidup, (d) melanggar kewajibannya sebagai anggota masyarakat untuk, dalam pergaulan hidup, secara patut memperhatikan kepentingan diri dan harta orang lain. Berdasarkan pengertian wanprestasi dan perbuatan melawan hukum di atas, J. Satrio menyimpulkan keduanya tidak ada perbedaan yang prinsipil. Tindakan atau sikap debitur tidak memenuhi kewajiban perikatan tentu merupakan tindakan yang bersifat melawan hukum, karena dengan tindakan seperti itu, debitur telah membawa dirinya dalam keadaan wanprestasi, debitur telah melanggar hak kreditur, di samping itu melanggar kewajiban hukumnya sendiri, wanprestasi mestinya juga merupakan perbuatan yang tidak patut dan karenanya melanggar etika pergaulan hidup, yang pasti melanggar kewajibannya untuk secara patut memperhatikan kepentingan diri dan harta krediturnya. J. Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin Dan Yurisprudensi*, Cetakan 2. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 3-4



dari pelaku usaha, maka sengketa konsumen tersebut terjadi secara vertikal.

Sengketa konsumen terjadi karena kebutuhan atau kepentingan konsumen yang bersifat substantif yaitu yang berkaitan dengan kebutuhan manusia yang berhubungan dengan kebendaan yang menjadi obyek transaksi seperti sandang, pangan, papan/rumah, yang tidak dapat terpenuhi/terhalangi atau merasa dihalangi oleh orang/ pihak pelaku usaha. Kepentingan substantif di atas jika didekati menggunakan *theory of interest*-nya Roscoe Pound adalah bagian dari kepentingan pribadi (*individual interest*).

193

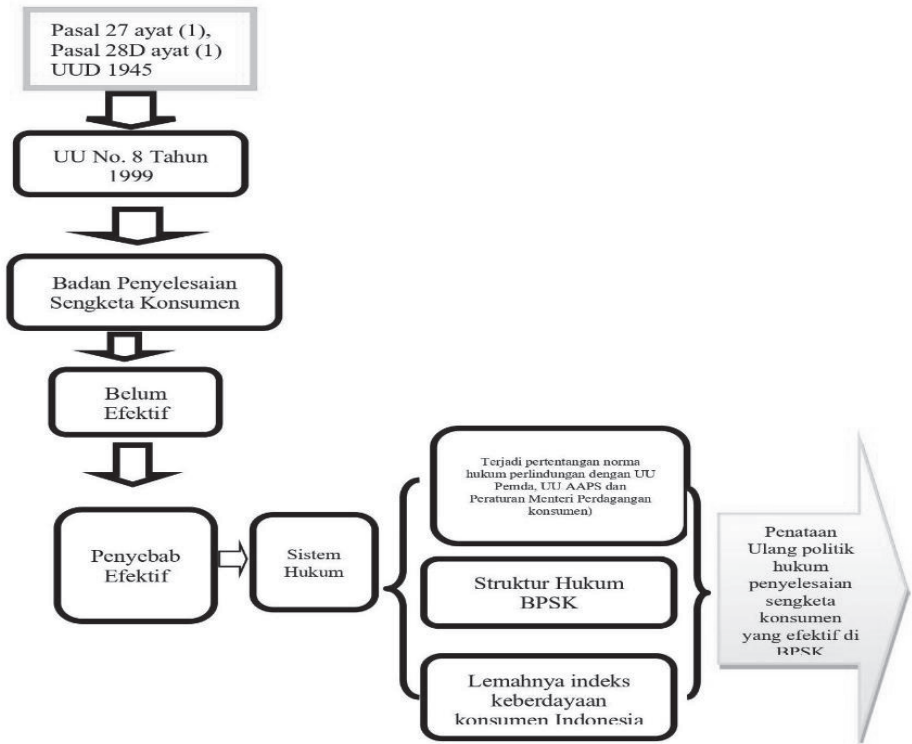
Maksud efektivitas BPSK dalam menangani sengketa konsumen adalah keberhasilan BPSK dalam menangani sengketa konsumen tersebut di luar pengadilan dengan indikator: (1) aksesibilitas BPSK dengan kepastian hukum kedudukan BPSK di daerah kabupaten dan/atau kota, (b) kepastian hukum selesainya penanganan sengketa konsumen yang masuk di BPSK, dan (c) minimnya keterlibatan pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.

Kerangka dasar analisa terhadap efektivitas di atas, digunakan teori sistem hukum yang terdiri dari sub sistem-sub sistem yang keberadaannya saling terkait, yang terdiri dari sub sistem substansi hukum (*legal substance*), sub sistem struktur hukum dan sub sistem kultur hukum.

Dari uraian tersebut dapat dituangkan dalam kerangka dasar analisis seperti pada gambar berikut ini:

---

<sup>193</sup> Roscoe Pound, "A Survey of Social Interests," *Harvard Law Review* 57, no. 1 (1943), hlm. 1, lihat juga Joseph Clarence Verhelle, "Roscoe Pound and His Theory of Social Interests" (Loyola University Chicago, 1958). Roscoe Pound, "A Survey of Public Interests," *Harvard Law Review* 58, no. 7 (1945): 909-929. Roscoe Pound, *The Spirit of the Common Law* (Francestown, New Hampshire: Marshall Jones Company Publishers, 1921), hlm. 37, 110, dan 111.



Gambar 2. 1

### Kerangka Dasar Analisis Efektivitas BPSK dalam Menangani Sengketa Konsumen

Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa problem yang menghambat efektivitasnya, problem-problem tersebut terjadi pada 3 (tiga) aspek, yaitu:

1. Faktor Substansi Hukum, Terjadi Inkonsistensi Norma yang Mengatur Perlindungan Konsumen

Parameter untuk mengurai substansi hukum dari UUPK sebagai dasar hukum dari BPSK adalah uji konsistensinya, baik



diinternal UUPK sendiri maupun dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur hal yang sama. Menguji konsistensi tersebut, Undang-undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (UU PPP) bantalan analisisnya.

Hasil pencermatan sistematis ditemukan adanya inkonsistensi antara UUPK dengan UU Pemda, Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS), Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, dan beberapa Peraturan Menteri Perdagangan inkonsisten secara vertikal pada UUPK, sehingga substansi hukum UUPK belum efektif.

a. UUPK *Vis a Vis* UU PPP

Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 menyebutkan bahwa Indonesia adalah negara hukum (*rechtstaat*). Negara dengan prinsip hukum, selalu menjalankan segala sesuatunya sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku. Hal ini sesuai dengan adagium terkenal yang berbunyi “*the states not governed by men, but by law*”. Oleh karena itu, pembentukan sebuah hukum dalam suatu negara menjadi bagian terpenting dalam menjalankan roda pemerintahan.

UU PPP secara filosofis dibentuk dengan pertimbangan guna memperkuat kedudukan Indonesia sebagai negara hukum, di mana negara berkewajiban melaksanakan pembangunan hukum nasional yang dilaksanakan secara terpadu, terencana, dan berkelanjutan dalam sistem hukum nasional yang menjamin perlindungan hak dan kewajiban segenap rakyat Indonesia berdasarkan UUD Tahun 1945 dan Pancasila. Jaminan perlindungan hak dan kewajiban tersebut, harus didasarkan pada peraturan

perundang-undangan yang baik, baik dari segi asas-asas pembentukannya, maupun materi muatannya.

UUPK adalah salah satu peraturan untuk menjamin hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha, oleh karena itu pembentukannya terikat dengan asas-asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik dan juga materi muatannya harus memancarkan asas-asas yang baik.

Pasal 60 UUPK adalah koridor pembatas kewenangan BPSK. Pasal 60 UUPK tersebut berbunyi:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 19 ayat (2) dan (3) UUPK di atas adalah:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Ayat (1) seharusnya diikutkan tatkala membaca ayat (2) dan (3) dalam Pasal 19. Pasal 19 ini menentukan tanggung jawab pelaku usaha, bentuk-bentuk ganti rugi, waktu tenggang 7 (tujuh) hari waktu pemberian ganti rugi setelah tanggal transaksi. Limitasi 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi untuk pemberian ganti rugi, jelas dapat merugikan konsumen. Sebab dapat saja konsumen mengonsumsi barang di hari ke 8 (delapan) dan seterusnya dan senyatanya mengalami kerugian, namun tertutup pintu untuk mengajukan ganti rugi secara langsung kepada pelaku usaha karena melebihi limitasi waktu yang telah ditentukan.

Limitasi waktu di atas penting untuk direformulasi, dari 7 (tujuh) hari setelah transaksi menjadi 7 (tujuh) hari setelah munculnya kerugian, sehingga Pasal 19 ayat (3) di atas berbunyi "*pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian*".

Pasal 20 UUPK berbunyi: *Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut*. Berdasarkan pasal ini, jika ada iklan yang memuat informasi yang menyesatkan, maka konsumen dapat membawa kasus tersebut ke BPSK. Namun Pasal 17 UUPK yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a) mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;



- b) mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c) memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d) tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e) mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f) melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1)

bukan *addressat* Pasal 60 di atas, sehingga BPSK tidak dapat menjatuhkan sanksi administratif terhadap iklan yang menyesatkan tersebut. Sanksi terhadap iklan yang menyesatkan adalah sanksi pidana sesuai ketentuan Pasal 62 UUPK, dan lembaga yang berwenang adalah Pengadilan Negeri.

Pasal 20 UUPK yang menjadi koridor kewenangan BPSK dalam penjatuhan sanksi administratif, dalam penyelesaian kasus periklanan dapat dibaca dalam dua dimensi sekaligus, yaitu penjatuhan sanksi pidana di Pengadilan Negeri dan penjatuhan sanksi administratif di BPSK. BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif ketika konsumen mengalami kerugian akibat mengonsumsi produk yang pembeliannya berdasarkan iklan yang menyesatkan tersebut.

Akan tetapi, konsumen yang hanya mengetahui adanya iklan yang menyesatkan yang berpotensi dapat merugikan konsumen, tidak memiliki *legal standing* melakukan gugatan kepada BPSK sebagai upaya preventif. Jika pun konsumen memilikinya, hal tersebut harus dilakukan atas pilihan suka rela para pihak, sebab menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Pada aspek ini sulit untuk dicapai, karena kerugian belum secara nyata terjadi, akan tetapi konsumen hanya dapat mengadakan adanya iklan tersebut.

Berbagai tafsir atas Pasal 60 UUPK di atas menandakan tidak ada kepastian hukum sehingga tidak dapat mewujudkan ketertiban. Hal ini tidak selaras asas kepastian hukum dalam materi muatan peraturan perundang-undangan, juga tidak sejalan dengan “asas dapat dilaksanakan” dalam pembentukan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan dalam Pasal 5 dan 6 UU PPP, yang berdampak negatif bagi efektivitas pelaksanaannya di lapangan.

Pasal 17 UUPK penting untuk dijadikan *addressat* dari Pasal 60 ayat (1) UUPK, sehingga norma hukum Pasal 60 ayat (1) berbunyi:

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e”, ayat (2).....”

Melalui rumusan Pasal 60 dan Pasal 62 UUPK di atas, pembentuk undang-undang sebenarnya menghendaki iklan menyesatkan dapat dikenai sanksi administratif dan sanksi

pidana sekaligus. Hal ini sama dengan pelanggaran terhadap pelanggaran Pasal 19. Untuk itu, reformulasi norma hukum dalam Pasal 17 dapat mengadaptasi rumusan yang ada dalam Pasal 19, sehingga rumusannya berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
  - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1)
- (3) Pelaku usaha periklanan yang melanggar ayat (1) dan ayat (2) dapat dikenai sanksi administratif dan tidak menghapuskan kemungkinan adanya



tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Sanksi administratif hanya dapat dijatuhkan oleh BPSK dalam putusan arbitrase. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 37 ayat (3) dan (4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan bahwa keputusan majelis Arbitrase BPSK dapat memuat sanksi administratif.

Sanksi Administratif menurut Pasal 60 ayat (2) UUPK berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Hal ini juga dipertegas dalam Pasal 14 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan di atas. Namun ketentuan Pasal 14 Keputusan Menteri berbeda dengan Pasal 60 ayat (2) UUPK yang menyatakan sanksi administratif Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) adalah maksimal. Pasal 14 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tidak ada keterangan limitasinya.

Limitasi nilai maksimal sanksi administratif, tanpa didahului batasan nilai maksimal kerugian yang dapat diajukan ke BPSK, tentu menjadi problem sendiri. Bagaimana jika nilai kerugian konsumen yang dituntut melebihi dari Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sesuai dengan kerugian senyatanya dialami. Apakah nilai maksimal sanksi administratif ini tetap dipertahankan. Jika demikian, maka konsumen tidak mendapatkan keadilan. Jika pasal ini dikesampingkan dan mengacu pada Pasal 14 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, ini penyimpangan pada Pasal 60 ayat (2) UUPK di atas. Oleh karena itu, limitasi nilai

sanksi administratif tidak urgen untuk ditentukan, jika nilai kerugian yang dapat diajukan kepada BPSK juga tidak dibatasi.

Tata cara penetapan sanksi administratif dalam Pasal 60 UUPK, aturan pelaksanaannya sampai saat ini belum terbentuk. Jika Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dipandang sebagai aturan pelaksana dari Pasal 60 ayat (3), di dalam konsideransnya tidak disebutkan demikian. Selain itu aturan pelaksana yang dikehendaki adalah peraturan (*regeling*) bukan keputusan (*beschikking*).

Pasal 25 berbunyi:

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Menurut pasal di atas, jika pelaku usaha lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan, maka kasus ini dapat dibawa ke BPSK. Batas waktu



penyediaan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan adalah sejak tanggal transaksi sampai satu tahun kemudian. Apabila ada jaminan yang diperjanjikan secara khusus, maka batas waktu penyediaannya mengikuti ketentuan jaminan ini. Permasalahannya jika jaminan kurang dari 1 (satu) tahun. Apakah ketentuan 1 (satu) tahun tersebut harus mengalah pada batas waktu menurut perjanjian tersebut. Tidak ada norma hukum yang mengaturnya secara pasti, sehingga timbul ragam interpretasi yang pada akhirnya bermuara pada ketidakpastian hukum.

Tafsir hukum yang dapat digunakan adalah yang menyatakan bahwa teks yang lebih datang kemudian mengalahkan teks sebelumnya. Pasal 25 ayat (2) huruf b lebih kuat posisinya daripada Pasal 25 ayat (2) huruf a. asas "*lex posterior derogate legi priori*" dapat diterapkan di sini, kendati dalam satu pasal dan dalam satu undang-undang yang sama.

Pasal 26 UUPK mengatur tentang jaminan atau garansi untuk jasa. Pasal ini berbunyi:

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Penting untuk diketahui bahwa pada awalnya UUPK dirancang sebagai proteksi konsumen untuk barang, bukan untuk jasa. Namun terdapat dinamika pemikiran dari pembentuk undang-undang untuk memasukkan juga pasal-pasal perlindungan konsumen di bidang jasa. Oleh sebab itu, tidak mengheran jika terdapat beberapa pasal irasional dan disisipi dengan kata "*dan/atau jasa*". Misalnya tentang cacat tersembunyi pada Pasal 11 huruf b yang berbunyi:

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b) menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c) tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;

Padahal konsep cacat tersembunyi dalam layanan jasa tidak dikenal.

Pesan tersirat Pasal 26 ini adalah hendak menentukan bahwa sebenarnya tidak ada ketentuan dalam undang-undang yang mengatur mengenai jaminan/garansi bagi jasa, kecuali jika sengaja diperjanjikan. Ketentuan layanan purna jual selama 1 (satu) tahun, dengan demikian, hanya berlaku untuk barang, dan tidak berlaku untuk jasa.

Selain pasal-pasal, setelah BPSK menjalankan kewenangannya dan mengeluarkan putusan, juga terdapat persoalan lain. Pasal 56 yang berbunyi:

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.



- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Nomenklatur yang digunakan antara ayat (1) dan (2) berbeda, yaitu “**menerima putusan**” dan “**menerima pemberitahuan putusan**”. Kata “menerima” juga dapat dipahami beraneka, seperti menerima putusan itu sepenuhnya dengan tidak lagi mengajukan keberatan seperti dalam ayat (3), atau menerima wujud fisik putusan tersebut atau hanya menerima pemberitahuan tentang putusan. Penjelasan sebagai tafsir resmi dari pasal tersebut, tidak memberikan pencerahan sama sekali, kecuali hanya menyatakan “cukup jelas”.

Selain itu, ada problem dalam tenggang waktu pelaksanaan putusan BPSK dan pengajuan keberatannya ke pengadilan. Misalnya, konsumen dan pelaku usaha menerima putusan pada tanggal yang sama, kemudian pelaku usaha dalam jangka waktu kurang dari 7 (tujuh) hari kerja melaksanakan putusan BPSK tersebut. Namun bukan



berarti permasalahan sudah selesai, sebab dapat terjadi kemudian konsumen yang masih punya waktu 14 (empat belas) hari kerja tiba-tiba mengajukan keberatan. Maka menjadi tidak ada artinya pelaksanaan putusan oleh pelaku usaha yang didasarkan iktikad baik tersebut.

Pasal 56 di atas penting untuk diubah, yaitu dengan memberikan waktu lebih pada pelaksanaan putusan BPK daripada waktu pengajuan keberatannya, selain itu juga menyinkronkan penggunaan nomenklatur “menerima putusan” sehingga Pasal 56 ayat (1) dan (2) tersebut berbunyi:

- (1) Dalam waktu paling **lambat 14 (empat)** hari kerja sejak **menerima putusan** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling **lambat 7 (tujuh)** hari kerja setelah **menerima putusan** tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.

Selain itu, penting untuk diberikan tafsir resmi terhadap istilah “penerima putusan” di atas, sehingga tidak ada perbedaan penafsiran yang berujung ada ketidakpastian hukum dari norma di atas. Seperti, “*yang dimaksud menerima putusan pada ayat (1) dan ayat (2) adalah menerima fisik putusan*”.

Pasal 56 UUPK ayat (4) di membuka peluang sengketa konsumen dapat berakhir menjadi kasus pidana, hanya saja



hal tersebut sangat ditentukan oleh kemauan BPSK. Dalam pasal ini terbesit kehendak pembentuk undang-undang untuk membuat BPSK *hight profile* atau *greget*. Namun ekspektasi ini tidak berjalan sesuai dengan skenario. BPSK tidak ada yang menggunakan ayat (4) ini dengan alasan setelah putusan dijatuhkan BPSK sudah tidak punya kewenangan lagi, selain itu BPSK tidak punya cukup data yang memadai mengenai jumlah putusannya yang diajukan keberatan atau yang tidak dilaksanakan karena tidak ada konsumen yang melaporkan.

Pelaksanaan putusan BPSK tidak cukup hanya dengan iktikad baik pelaku usaha. Pasal 57 UUPK menentukan bahwa putusan majelis BPSK tetap harus dimintakan (*fiat*) eksekusi terlebih dahulu kepada Pengadilan Negeri di tempat tinggal konsumen. Sekalipun tidak ada “upaya hukum” keberatan. Pasal 57 UUPK ini mengacu pada Pasal 54 yang mengatur mengenai mekanisme penyelesaian sengketa oleh BPSK dengan membentuk majelis dan mengenai sifat putusan BPSK. Adapun Pasal 56 ayat (3) yang mengatur mengenai pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dan tidak melakukan putusan BPSK secara sukarela, tidak dijadikan acuan.

Fiat eksekusi adalah paradoks pelaksanaan putusan BPSK, di satu sisi pelaksanaannya ingin cepat, tapi pada sisi yang lain melibatkan Pengadilan Negeri, yang berpotensi memperlama pelaksanaannya. Subekti mengatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui arbitrase mengenal keterlibatan Pengadilan Negeri, akan tetapi sebatas pada pelaksanaan eksekusi putusan arbitrase yang tidak

dilaksanakan secara sukarela.<sup>194</sup> Hal sesuai dengan Pasal 61 UU Arbitrase dan APS.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menentukan putusan majelis BPSK final dan mengikat. Namun Pasal 56 ayat (2) membuka peluang untuk dilakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri. Terminologi “keberatan” digunakan untuk menghindari kesan sama dengan “banding”, dengan tujuan agar tidak dianggap sebagai “court”. Hal ini sama seperti KPPU yang putusannya pun dikanalisis saat ini ke Pengadilan Niaga oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja,<sup>195</sup> dengan menggunakan terminologi “keberatan” juga.

Putusan final dan mengikat namun masih dapat diajukan upaya keberatan adalah *contradictio in terminis* dalam konsep putusan mengikat dan final tersebut. Ini potret pasal saling menegasikan di dalam UUPK sendiri, yang implikasinya adalah putusan BPSK tersebut belum mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen,<sup>196</sup> karena banyak diajukan keberatan dan dibatalkan dan memperlama proses penyelesaian sengketa konsumen.

Kasus di atas berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan konsumen pada BPSK, yang akhirnya tujuan BPSK dibentuk tidak terwujud. Konsumen yang terdampak dari pembatalan putusan BPSK di atas, dapat mempengaruhi

---

<sup>194</sup> Subekti, *Arbitrase Dagang* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1992), dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 267.

<sup>195</sup> Musataklima, “Authority Of The Commercial Court In Business Competition Cases Post Law No. 11 Of 2020 On Job Creation,” *Prophetic Law Review* 3, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.20885/plr.vol3.iss2.art3>, hlm. 154.

<sup>196</sup> M. Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia,” *Journal of Consumer Policy* 44, No. 1 (2021): 117–30, <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>, hlm. 129.



konsumen yang lain untuk tidak menggunakan BPSK. Pengalaman negatif konsumen yang tertransfer kepada konsumen lain, dapat mengurangi antusiasme mereka menggunakan BPSK. Pada akhirnya dapat menimbulkan *bad trust society*.<sup>197</sup> Sebab kultur hukum datangnya dari rakyat atau pemakai jasa hukum<sup>198</sup> pada BPSK.

b. UUPK *Vis a Vis* Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (UU Kekuasaan Kehakiman)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945 menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Sejalan dengan ketentuan tersebut maka salah satu prinsip penting negara hukum adalah adanya jaminan penyelenggaraan kekuasaan kehakiman yang merdeka, bebas dari pengaruh kekuasaan lainnya untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.

Namun penegakan hukum dan keadilan dalam lingkup perdata dapat dilakukan di luar peradilan negara, yaitu di lembaga arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 58 UU Kekuasaan Kehakiman.

Pasal 59 UU Kekuasaan Kehakiman menyatakan bahwa:

---

<sup>197</sup> Yaitu masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan yang buruk terhadap hukum dan penegakan hukum di negaranya. Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence)* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), hlm. 205.

<sup>198</sup> Proposisi ini diadaptasikan dari pendapat Abdul Manan yang menyatakan bahwa Kultur hukum yang datangnya dari rakyat atau para pemakai jasa hukum seperti pengadilan dan jika masyarakat dalam menyelesaikan kasus yang terjadi memilih pengadilan untuk menyelesaikannya, maka masyarakat itu mempunyai persepsi positif tentang pengadilan. Kultur masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam rangka pembaharuan hukum dan pembaharuan masyarakat. Abdul Manan, *Aspek-Aspek Pengubah Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005), hlm. 10.

- (1) Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.
- (2) Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.
- (3) Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah ketua pengadilan negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.

Pasal 60 UU Kekuasaan Kehakiman juga menegaskan bahwa:

- (1) Alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.
- (2) Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.
- (3) Kesepakatan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.

Mencermati pasal-pasal dalam UU Kekuasaan Kehakiman, putusan yang bersifat final dan mengikat hanya dimiliki dua lembaga, yaitu putusan Mahkamah Konstitusi



dan putusan arbitrase termasuk di dalamnya putusan majelis arbitrase BPSK. Namun khusus putusan majelis BPSK ternyata dapat dilakukan upaya hukum sebagaimana ditegaskan oleh Pasal 56 UUPK.

Pasal 56 UUPK di atas, dengan demikian inkonsisten secara vertikal dengan Pasal 59 ayat (2) UU Kekuasaan kehakiman. Kedudukan UU Kekuasaan Kehakiman di atas UUPK, sebab keberadaan UU Kekuasaan Kehakiman merupakan perintah langsung dari UUD NRI Tahun 1945 sebagaimana disebutkan dalam Pasal 24 ayat (3) bahwa Badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman diatur dalam undang-undang. Sedangkan UUPK bukan merupakan perintah langsung dari UUD NRI 1945.

UU Kekuasaan Kehakiman dengan demikian maka dapat disebut juga sebagai hukum organik (*organic law*) (pada tahun 1970 bernama UU Ketentuan Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman), hal ini sesuai dengan pandangan Maria Farida Indrati yang menyatakan bahwa UU organik adalah UU yang substansinya merupakan penjabaran langsung dari delegasi pengaturan yang disebut secara eksplisit dalam UUD 1945. sedangkan UU non organik adalah UU yang melaksanakan hal-hal yang sepatutnya diatur dalam UU atau UU yang melaksanakan delegasi pengaturan dari UU lainnya.<sup>199</sup>

Istilah hukum organik digunakan oleh orang-orang Amerika abad kesembilan belas untuk menggambarkan dokumen-dokumen dan prinsip-prinsip dasar bangsa, wilayah, dan negara-negara. Kadang-kadang hukum organik mengacu pada konstitusi. Namun, istilah hukum

---

<sup>199</sup> Maria Farida et al., *Kompedium Perundang Undangan* (Jakarta, 2008), hlm. 8

organik mencakup lebih dari konstitusi formal, ia termasuk dokumen yang paling dasar dari negara mana pun.<sup>200</sup>

- c. UUPK *Vis a Vis* Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS)

UU AAPS secara filosofis lahir dalam rangka untuk memberikan ruang yang legal bagi kehendak bebas warga negara dalam menyelesaikan sengketa keperdataannya. Kehendak bebas ini tidak dapat dipisahkan dari asas kebebasan berkontrak. Kebebasan ini penting baik untuk pengembangan diri maupun dalam hubungan seseorang dengan orang lain dalam masyarakat, namun kebebasan tersebut dibatas oleh asas iktikad baik dan juga UUPK. Sebab tidak ada kebebasan berkontrak yang bisa diterapkan secara mutlak karena keseimbangan posisi tawar para pihak tidak ada yang benar-benar mutlak seimbang sesuai dengan porsinya.

Suatu putusan membutuhkan kesadaran dan iktikad baik para pihak untuk melaksanakannya. Mengantisipasi, putusan tersebut harus memenuhi syarat untuk dapat dilaksanakan (kekuatan eksekutorial), selain harus berkekuatan hukum tetap, juga harus memuat irah-irah "*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*". Irah-irah inilah yang memberi kekuatan eksekutorial atau menjadi bantalan suatu putusan dapat secara paksa untuk dilaksanakan, baik itu putusan pengadilan maupun arbitrase.

---

<sup>200</sup> Matthew J. Hegreness, "An Organic Law Theory of the Fourteenth Amendment: The Northwest Ordinance as the Source of Rights, Privileges, and Immunities," *Yale Law Journal* 120, no. 7 (2011): 1820-1884.



Irah-irah tersebut di pengadilan disebutkan dalam Pasal 2 UU Kekuasaan Kehakiman. Sedangkan di ranah arbitrase dicantumkan dalam Pasal 54 UU AAPS. Pencantuman irah-irah dalam putusan arbitrase BPSK tidak diatur secara jelas dalam UUPK. Pasal 57 UUPK hanya menjelaskan putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Ketentuan pasal di atas pada satu sisi mempermudah konsumen dalam mengajukan eksekusi, namun pada sisi yang lain karena tidak adanya irah-irah dalam putusan arbitrase BPSK yang diakibatkan tidak sinkronnya Pasal 57 UUPK Pasal 54 Ayat (1) butir a UU AAPS, mengakibatkan putusan BPSK tidak dapat dilaksanakan di lapangan. Seperti kasus putusan BPSK Kota Bandung Nomor 66/PTS-BPSK/VII/2005 yang mengajukan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, namun tidak dapat dieksekusi karena tidak mempunyai irah-irah sebagaimana Pasal 54 ayat (1) UU AAPS.<sup>201</sup>

Tidak dimuatnya irah-irah dalam putusan BPSK disebabkan UU AAPS tidak dijadikan rujukan oleh UUPK karena lahirnya lebih belakangan daripada UUPK, sehingga tidak mungkin *ius constituendum* dijadikan rujukan oleh *ius constitutum*.

Pasal 57 UUPK tidak jelas subjek yang mengajukan penetapan eksekusi tersebut. Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor

---

<sup>201</sup> Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Dinamika Hukum* 12, No. 1 (2012): 160-72, <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>, hlm. 165. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hlm. 341.



350/MPP/12/2001, memberikan penjelasan bahwa aktor yang dapat memintakan penetapan putusan BPSK adalah BPSK sendiri. Ini tidak sinkron dengan Pasal 61 UU AAPS yang menyatakan bahwa:

Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak. Berdasarkan pasal ini mengajukan permohonan eksekusi putusan Arbitrase adalah para pihak yang berkepentingan bukan majelis arbiter.

Fakta lapangan menunjukkan BPSK tidak melaksanakan ketentuan Pasal 42 ayat (2) Keputusan Menteri di atas, karena BPSK tidak punya kepentingan pada keputusan tersebut. Tindakan BPSK ini telah sesuai dengan Pasal 61 UU AAPS. Seharusnya Pasal 57 UUPK dan juga Pasal 42 ayat (2) Keputusan menteri menentukan para pihak sebagai aktor permohonan penetapan eksekusi putusan BPSK.

Pasal 56 ayat (4) dan (5) UUPK menyebutkan bahwa:

- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.



Pasal 56 ayat (4) tidak menyaratkan putusan BPSK harus menyangkut pidana. Merespons ayat ini Artidjo Akostar menyatakan bahwa:

Penyerahan kasus pihak yang tidak melaksanakan putusan BPSK kepada Penyidik, secara yuridis dituntut untuk memenuhi kualifikasi persyaratan bahwa ketentuan yang dilanggar itu menyangkut masalah pidana. Hal ini merupakan kewajiban yuridis bagi penyidik untuk tidak melibatkan diri dalam urusan perdata, karena dirinya tidak memiliki mandat hukum mengurus perkara perdata. Pada saat yang sama penyidik menghadapi gugatan dari pengacara pihak yang merasa dirugikan, jika penyidik memaksakan diri berperan menjadi juru sita.<sup>202</sup>

Aktor yang menyerahkan putusan BPSK kepada penyidik adalah BPSK. Hal ini sama dengan aktor yang dapat mengajukan permohonan penetapan eksekusi putusan BPSK, yaitu BPSK sendiri bukan para pihak.

#### d. UUPK *Vis a Vis* UU Pemda

Percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, efisien dan efektif merupakan landasan filosofis UU Pemda yang disandarkan pada nilai keadilan, prinsip demokrasi dan pemerataan sesuai dengan kekhasan masing-masing daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal

---

<sup>202</sup> Artidjo Akostar, "Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan Di Indonesia (Telaah Kritis Terhadap Putusan Sengketa Konsumen)," *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 11, No. 26 (2004): 1-14, <https://doi.org/10.20885/iustum.vol11.iss26.art1.>, hlm. 9.

sesuai dengan tujuan bernegara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 yang menyebutkan bahwa untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan.

Pasal 49 ayat (1) UUPK mengamankan kedudukan BPSK di kabupaten dan/atau kota, namun dianulir oleh UU Pemda yang mengamankan pelaksanaan perlindungan konsumen adalah kewenangan Pemerintah Provinsi sebagaimana tercantum dalam Lampiran DD UU Pemda di bawah:

Tabel 1. 5 Pembagian Urusan Pemerintahan Bidang Perdagangan dalam UU Pemda

No	Sub Urusan	Pemerintah Pusat	Pemerintah Provinsi	Pemerintah Kabupaten/ Kota
1	2	3	4	5
5	Standarisasi dan Perlindungan Konsumen	1. Penyelenggaraan, pengendalian dan evaluasi perlindungan konsumen, standarisasi, dan mutu barang, serta pengawasan barang	Pelaksanaan perlindungan konsumen, pengujian mutu barang, dan pengawasan barang dan/atau jasa beredar di seluruh daerah	Pelaksanaan metrologi legal berupa tera tera ulang dan pengawasan.



		<p>dan/atau jasa di seluruh wilayah Republik Indonesia.</p> <p>2. Pengendalian, dan evaluasi metrologi legal di seluruh wilayah Republik Indonesia.</p> <p>3. Penyelenggaraan metrologi legal dalam rangka penanganan khusus</p>	<p>kabupaten/ kota</p>	
--	--	--	----------------------------	--

Sumber: Lampiran UU Pemda Bagian DD tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Bidang Perdagangan

Terjadi konflik norma antara Pasal 49 ayat (1) dengan UU Pemda yang berdampak pada ketidakpastian hukum kedudukan dari BPSK. Akibatnya, terjadi pengelompokan pelayanan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan BPSK, sehingga BPSK tidak mudah untuk diakses oleh sebagian besar konsumen di daerah. Pengelompokan tersebut terjadi di Jawa Timur yang fasilitasi UPT Perlindungan Konsumen.

Pengelompokan pelayanan BPSK, efisien pada aspek anggaran, namun pelaksanaan tugasnya tidak efektif dan

tidak berkeadilan karena hanya konsumen yang dekat saja yang mudah mengaksesnya dan bagi konsumen yang jauh dari pusat pelayanan BPSK. Ini bertolak belakang dengan landasan filosofi UU Pemda untuk percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, efisien dan efektif.

- e. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK dengan UUPK

Optimalisasi BPSK merupakan spirit dari dikeluarkannya peraturan menteri di atas, selain itu, sebagai norma pendamai dari dua norma hukum yang inkonsisten dalam hal kewenangan pembentukan serta pengangkatan anggota dan sekretariat BPSK, yaitu Pasal 49 ayat (1) UUPK dengan UU Pemda. Namun peraturan menteri ini realitasnya lebih merupakan peraturan pelaksana dari UU Pemda dalam hal pengaturan BPSK, sehingga kehadiran justru memperjelas konflik norma. Permendag No. 72/2020 di atas tidak sinkron secara vertikal dengan UUPK pada beberapa aspek, yaitu:

*Pertama* terkait pembentukan BPSK, Pasal 4 ayat (1) Permendag No. 72/2020 menentukan BPSK dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi. Sedangkan Pasal 49 ayat (1) pembentukan BPSK diamanatkan kepada pemerintah dan dasar pengangkatannya anggota BPSK adalah keputusan menteri. Terdapat 171 BPSK pembentukannya didasarkan kepada Keputusan Presiden (Keppres). Namun atas dasar Permendag No. 72/2020, BPSK tersebut dianulir oleh Keputusan Gubernur seperti Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/26/KPTS/013/2021 Tentang



Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Timur, yang menganulir 8 (delapan) dari 13 (tiga belas) BPSK, sehingga saat ini BPSK di Jawa Timur hanya terdapat 5 (lima) unit.

*Kedua*, pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK. Pasal 22 Permendag No. 72/2020 menentukan bahwa pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan dengan Keputusan Gubernur. Hal ini tidak sinkron dengan Pasal 49 ayat (5) UUPK yang menentukan bahwa pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri.

*Ketiga*, pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK. Pasal 32 ayat (1) Permendag No. 72/2020 menentukan bahwa kepala sekretariat dan anggota sekretariat BPSK ditetapkan oleh Gubernur atas usulan BPSK. Ayat (4) membuka peluang kewenangan penetapan tersebut dapat didelegasikan kepada kepala dinas atas usulan ketua BPSK. Pasal ini tidak sinkron dengan Pasal 51 ayat (3) UUPK yang menentukan bahwa pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Inkonsistensi norma juga terjadi dalam penentuan komposisi keanggotaan BPSK. Pasal 49 ayat (3) UUPK menentukan keanggotaan BPSK berasal dari unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen. Namun Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor:13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian BPSK dan Sekretariat BPSK, melalui Pasal 3 ayat (3) dan (4) menentukan bahwa apabila LPKSM belum terbentuk, unsur konsumen dapat berasal dari tokoh

masyarakat setempat. Hal ini melampaui dari ketentuan yang lebih tinggi (UUPK) yang tidak membuat pengecualian.

Pasal 10 ayat (5) Permendag No. 72/2020 juga memuat aturan yang sama, dengan tambahan redaksi bahwa unsur konsumen dapat berasal dari tokoh masyarakat yang berada di wilayah kerja BPSK. Secara asas *lex superior derogat legi inferiori*, ketentuan yang ada dalam Permendag No. 72/2020 di atas tidak dapat mendiskualifikasi ketentuan yang ada dalam UUPK, sebab secara hierarki, Permendag No. 72/2020 lebih rendah dan bahkan tidak masuk dalam hierarki peraturan perundang-undangan yang dikenal dalam Pasal 7 ayat (1) UU PPP.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka inkonsistensi norma hukum perlindungan konsumen secara singkat dapat dilihat pada di bawah:

Tabel 2. 1 Inkonsistensi Norma Perlindungan Konsumen

No.	Peraturan Perundang-undangan	Pasal	Aspek Pengaturan
1	Internal UUPK	Pasal 54 ayat (3) <i>versus</i> Pasal 56	Sifat final dan Mengikat Putusan Arbitrase BPSK
2	UUPK versus UU Kekuasaan Kehakiman	Pasal 59 ayat (2) UU Kekuasaan Kehakiman versus Pasal 56 UUPK	Sifat final dan Mengikat Putusan Arbitrase BPSK
2	UUPK versus UU Arbitrase dan APS	Pasal 54 UU Arbitrase dan APS <i>versus</i> Pasal 57 UUPK	Penggunaan irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan



			Ketuhanan Yang Maha Esa”.
3	UUPK versus UU Arbitrase dan APS	Pasal 57 UUPK Jo. Pasal 42 ayat (2) Pasal 42 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 <i>versus</i> 61 UU Arbitrase dan APS	Aktor pengajuan permohonan eksekusi putusan Arbitrase
4	UUPK vs UU Pemda	Pasal 49 ayat (1) UUPK <i>versus</i> Lampiran DD UU Pemda tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Bidang Perdagangan	Posisi Hukum BPSK
5	UUPK vs Permendag No. 72/2020	Pasal 4 ayat (1) Permendag No. 72/2020 <i>versus</i> Pasal 49 ayat (1)	Dasar hukum pembentukan BPSK
		Pasal 22 Permendag No. 72/2020 <i>versus</i> Pasal 49 ayat (5) UUPK	Dasar hukum pengangkatan dan pemberhentian anggota



		<p>Pasal 49 ayat (3) UUPK <i>versus</i> Pasal 3 ayat (3) dan (4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 13/M-DAG/PER/3/2010, Pasal 8 Permendag No. 06/2017, Pasal 10 ayat (5) Permendag No. 72/2020</p>	<p>Unsur konsumen dalam keanggotaan BPSK</p>
		<p>Pasal 51 ayat (3) UUPK <i>versus</i> Pasal 32 ayat (1) dan (4) Permendag No. 72/2020,</p>	<p>Dasar hukum pembentukan sekretariat BPSK</p>

## 2. Faktor Struktur Hukum (*Legal Structure*) Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Secara kelembagaan, beberapa problem yang menghambat pelayanan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sehingga belum efektif, yaitu:

### a. Terjadi Likuidasi Institusi BPSK

Dampak inkonsistensi UU Pemda dengan Pasal 49 mengakibatkan terjadinya likuidasi beberapa BPSK di beberapa wilayah di Indonesia. Berdasarkan data Direktorat Pemberdayaan Perlindungan Konsumen Tahun 2018 terdapat 171 BPSK di Indonesia. Namun berdasarkan laporan terkini (2021), persentase BPSK yang aktif pada



tahun 2021 adalah sebesar 56,75%. Persentase tersebut didapat dari jumlah BPSK yang menyampaikan laporan yaitu sebanyak 42 BPSK dibagi dengan jumlah BPSK yang dianggarkan beroperasi di tahun 2021 sebanyak 74 BPSK.<sup>203</sup>

Setelah pemindahan kewenangan penyelenggaraan perlindungan konsumen dari Pemerintah Kabupaten/Kota beralih kepada Pemerintah Provinsi, BPSK tidak bertambah, malah dilikuidasi dan dilakukan pengelompokan pelayanan BPSK. Dampaknya adalah menurunnya akses konsumen untuk melakukan pengaduan, karena jarak BPSK yang semakin jauh dari tempat tinggalnya.<sup>204</sup> Hal ini terkonfirmasi dari rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Malang 2017-2021 (Juni), dari 259 aduan yang masuk hanya 47 yang berasal dari luar daerah. Dari 47 itu mayoritas pembelian perumahan yang di Malang.

Dari 171 (seratus tujuh puluh satu) BPSK, pada tahun 2015 94 atau 54,97% operasional, 45,03% lainnya belum beroperasi walaupun sudah mendapat persetujuan pembentukan. Pada aspek pembiayaan, 56 dari 94 BPSK yang beroperasi atau 59,57% yang telah mendapatkan komitmen pembiayaan dari Pemerintah Provinsi.<sup>205</sup> Pada tahun 2020, data persentase BPSK yang aktif justru sebesar 49,20% jumlah BPSK yang menyampaikan laporan hanya

---

<sup>203</sup> Laporan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2021, hlm. 42.

<sup>204</sup> Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga No. 319 Tahun 2017 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2015-2019, hlm. 8

<sup>205</sup> Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga No. 319 Tahun 2017 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2015-2019, hlm. 8. Berdasarkan Lampiran Peraturan Presiden No. 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa dari 171 BPSK ternyata pada tahun 2016 yang operasional hanya 112 BPSK, hlm. 27

sebanyak 31 BPSK dibagi dengan jumlah BPSK yang dianggarkan beroperasi di tahun 2020 sebanyak 63 BPSK.<sup>206</sup> Terjadi penyusutan yang masif drastis institusi BPSK.

Likuidasi dan pengelompokan pelayanan BPSK tersebut di Jawa Timur dengan pembentukan UPT Perlindungan Konsumen, di mana BPSK difasilitasi di dalamnya.<sup>207</sup> Jumlah BPSK di Jawa Timur pada Tahun 2017 sebanyak 13 (tiga belas) BPSK dan saat ini tersisa 5 (lima) BPSK sesuai dengan lokasi UPT Perlindungan Konsumen, yaitu di Surabaya, Malang, Jember, Kediri, dan Bojonegoro.<sup>208</sup> Sebab yang bertugas memfasilitasi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah UPT di bawah seksi pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha.<sup>209</sup> Berdasarkan hal tersebut, maka area kerja dari BPSK di Jawa Timur mengikuti area kerja UPT Perlindungan Konsumen sebagai berikut:<sup>210</sup>

---

<sup>206</sup> Laporan Kinerja Ditjen PKTN T.A 2020, hlm. 14

<sup>207</sup> Pasal 48 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

<sup>208</sup> Taryono (Ketua Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021. Eka (ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), *wawancara*, Malang 29 September 2021

<sup>209</sup> Pasal 40 jo Pasal 47 ayat (3) Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

<sup>210</sup> Pasal 48 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

Tabel 2. 2 Pengelompokan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Provinsi Jawa Timur

No.	UPT Perlindungan Konsumen	Wilayah Kerja
1	Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kota Surabaya</li> <li>2. Kabupaten Sidoarjo</li> <li>3. Kabupaten Gresik</li> <li>4. Kabupaten Bangkalan</li> <li>5. Kabupaten Sampang</li> <li>6. Kabupaten Pamekasan</li> <li>7. Kabupaten Sumenep</li> </ol>
2	Malang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabupaten Malang</li> <li>2. Kota Malang</li> <li>3. Kota Batu</li> <li>4. Kabupaten Pasuruan</li> <li>5. Kota Pasuruan</li> <li>6. Kabupaten Blitar</li> <li>7. Kota Blitar</li> <li>8. Kabupaten Tulungagung.</li> </ol>
3	Kediri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabupaten Madiun</li> <li>2. Kota Madiun</li> <li>3. Kabupaten Magetan</li> <li>4. Kabupaten Pacitan</li> <li>5. Kabupaten Ponorogo</li> <li>6. Kabupaten Nganjuk</li> <li>7. Kabupaten Trenggalek</li> <li>8. Kabupaten Kediri</li> <li>9. Kota Kediri</li> </ol>
4	Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kabupaten Bojonegoro</li> <li>2 Kabupaten Lamongan</li> <li>3 Kabupaten Tuban</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>4 Kabupaten Jombang</li><li>5 Kabupaten Mojokerto</li><li>6 Kota Mojokerto</li><li>7 Kabupaten Ngawi</li></ol>
5	Jember	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kabupaten Jember</li><li>2. Kabupaten Lumajang</li><li>3. Kabupaten Banyuwangi</li><li>4. Kabupaten Situbondo</li><li>5. Kabupaten Bondowoso</li><li>6. Kabupaten Probolinggo</li><li>7. Kota Probolinggo.</li></ol>

Sumber: Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

Implikasi pengelompokan ini adalah tidak mudah murah bagi konsumen mengakses BPSK. Konsumen di luar domisili BPSK harus mengeluarkan biaya dan tenaga jika hendak menyelesaikan sengketa di BPSK. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan filosofi pendirian BPSK di Kabupaten/Kota sebagaimana diamanatkan UPPK agar lebih dekat dengan konsumen.

Padahal posisi hukum BPSK di Kabupaten dan/atau Kota dimaksudkan untuk:<sup>211</sup> (a) mendekatkan konsumen sebagai pihak yang dirugikan dan hendak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga di luar

---

<sup>211</sup> Bernadette M. Waluyo, "Posisi Dan Kontribusi Badan Penyellesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasca Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah," in *Bunga Rampai Hukum Keperdaan*, ed. Yanly Gandawidjaja (Bandung: Nuansa Aulia, 2019), hlm. 227



pengadilan. (b) menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan musyawarah untuk memperoleh putusan yang *win-win solution*. (c) menyelenggarakan penyelesaian sengketa dengan cara yang sederhana dan murah melalui mediasi atau konsiliasi atau arbitrase.

Likuidasi BPSK tersebut tidak lepas dari posisi perdagangan dalam urusan pemerintahan. Pasal 12 ayat (3) UU Pemda, perdagangan (termasuk pelaksanaan perlindungan konsumen), adalah Urusan Pemerintahan Pilihan, bukan merupakan Urusan Pemerintahan Wajib,<sup>212</sup> baik yang berhubungan langsung dengan pelayanan dasar ataupun yang tidak.<sup>213</sup> Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah.<sup>214</sup>

Pemerintah daerah sebenarnya tidak dapat melikuidasi keberadaan BPSK yang pembentukannya dilakukan pemerintah pusat melalui Keputusan Presiden (Keppres) tanpa persetujuan Pemerintah Pusat. Hal ini hanya dapat dilakukan melalui Keppres pula, tidak cukup dengan keputusan gubernur. Bahkan keputusan menteri pun tidak cukup, kendati posisi menteri ada di tingkat pusat.

---

<sup>212</sup> Urusan Pemerintahan Wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah. Pasal 1 diktum 14 UU Pemda.

<sup>213</sup> Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi: a. pendidikan; b. kesehatan; c. pekerjaan umum dan penataan ruang; d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman; e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan f. sosial. Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi: a. tenaga kerja; b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; c. pangan; d. pertanahan; e. lingkungan hidup; f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; g. pemberdayaan masyarakat dan Desa; h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana; i. perhubungan; j. komunikasi dan informatika; k. koperasi, usaha kecil, dan menengah; l. penanaman modal; m. kepemudaan dan olahraga; n. statistik; o. persandian; p. kebudayaan; q. perpustakaan; dan r. kearsipan. Pasal 12 ayat (1) dan (2) UU Pemda.

<sup>214</sup> Pasal 1 diktum 15 UU Pemda.

Karena secara hierarki pemerintahan, pemerintah pusat lebih tinggi dari daerah provinsi.

b. Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Alokasi Waktu

Mediasi, konsiliasi dan arbitrase adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang ada di BPSK yang berdiri sendiri yang menjadikan BPSK belum efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Sebab tidak ada garansi kasus tersebut selesai dengan keluarnya sebuah putusan. Bahkan kasus yang sudah masuk pun, dapat dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak, padahal prosesnya sedang berlangsung di BPSK.

Pasal 45 ayat (4) UUPK:

Bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pernyataan gagalnya proses penyelesaian sengketa, hendaknya diputuskan oleh mediator atau konsiliator jika mediasi atau konsiliasi yang ditempuh. Sedangkan dalam arbitrase salah satu pihak atau keduanya tidak memiliki otoritas untuk menyatakan gagal. Sebab sebagaimana dinyatakan Laura Nader dan Harry F. Todd Jr bahwa arbitrase adalah dua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara kepada pihak ketiga (arbitrator) dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari Arbitrator tersebut.

Kegagalan BPSK dalam menyelesaikan sengketa yang cukup signifikan pada rentang tahun 2015-2019, yaitu 578



kasus. Pada rentang Tahun 2021-2022 di BPSK Yogyakarta, sengketa yang gagal di selesaikan oleh BPSK cukup signifikan yaitu 45 kasus dari total jumlah kasus 54, dengan keterangan 5 kasus selesai dan 4 kasus masih dilakukan pendalaman.

Pada Tahun 2017-2021 (Januari-Mei) rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang juga mengalami kegagalan yang cukup banyak, yaitu 72 kasus dari 259 kasus yang masuk BPSK. Di BPSK Kota Malang, terdapat mekanisme yang tidak dikenal dalam UUPK, yaitu mekanisme “di luar sidang” dan “musyawarah”. Penyelesaian di luar sidang adalah mediasi yang dilakukan para pihak dengan mediator BPSK di luar BPSK.<sup>215</sup> Sedangkan mekanisme “musyawarah” ditempuh untuk menyelesaikan aduan konsumen dalam jumlah yang cukup banyak terhadap pelaku usaha yang sama seperti kasus perumahan.<sup>216</sup>

Selain itu, terdapat inkonsistensi dalam memutus perkara secara arbitrase hukum acaranya. Pihak yang tidak datang pada sidang arbitrase, dikeluarkan putusan secara verstek<sup>217</sup> (tanpa kehadiran pihak pelaku usaha), kemudian pada kesempatan yang lain arbitrase dinyatakan gagal ketika pelaku usaha tidak datang dua kali setelah dipanggil secara patut.<sup>218</sup>

Padahal Pasal 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyatakan

---

<sup>215</sup> Levi (Sekretariat BPSK Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021

<sup>216</sup>Eka (Ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), *wawancara*, Malang 29 September 2021

<sup>217</sup> Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2018

<sup>218</sup> Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2020



bahwa bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Pada mekanisme mediasi, juga terdapat putusan verstek karena tiga kali pelaku usaha dipanggil tidak datang.<sup>219</sup> Kualitas SDM BPSK yang tidak memadai dan tidak memahami tugasnya. Tentu ini berimplikasi pada tidak efektifnya penyelesaian sengketa di BPSK. Bahkan menurut Eka pada periode sebelumnya (2016 ke bawah) ada kesepakatan mediasi dengan klausul “jika para pihak merasa keberatan dapat mengajukan keberatan pada pengadilan”.<sup>220</sup> Selain pada penyelesaian secara arbitrase terdapat keterangan “tiga kali arbitrase sepakat”. Padahal arbitrase bukan non litigasi dengan putusan *win-win solution* dengan keadilan komutatif, akan tetapi secara litigasi dengan *adversary system* (sistem perlawanan) yang menghasilkan putusan *win and lose solution* dengan keadilan distributif yang diwujudkan.

Waktu 21 hari penyelesaian sengketa di BPSK sejak pengaduan masuk.<sup>221</sup> Hal ini menurut Yudit<sup>222</sup> (Sekretariat BPSK Yogyakarta) sulit dan tidak memungkinkan untuk sidang secara maraton setiap hari. Sidang BPSK di Yogyakarta dilakukan 1 kali dalam seminggu, sehingga dengan demikian 3 kali sidang perkara tersebut harus selesai sesuai dengan alokasi waktu yang disediakan.

---

<sup>219</sup> Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2017

<sup>220</sup> Eka (Ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), wawancara, Malang 29 September 2021

<sup>221</sup> Pasal 55 UUPK

<sup>222</sup> Yudit (Tenaga Teknis BPSK Yogyakarta), wawancara, Yogyakarta 14 Oktober 2021

Waktu 21 hari menurut Yudit<sup>223</sup> cukup jika digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara arbitrase. Namun tidak untuk mediasi yang mengompromikan dua kepentingan yang berseberangan. Secara praktik di BPSK Yogyakarta pelaksanaan mediasi melebihi alokasi waktu yang telah disesuaikan UUPK. Terhadap hal ini majelis BPSK menawarkan pada para pihak apakah dilanjutkan atau disudahi dengan putusan gagal menemui kesepakatan.

Terkait alokasi waktu di atas, ke depan perlu mempertimbangkan Pasal 6 ayat (6) UU AAPS, alokasi waktu yang penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara mediasi adalah 30 (tiga puluh) hari. Dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sudah harus tercapai kesepakatan. Alokasi waktu 30 (tiga puluh) hari mediasi dalam UU AAPS, sama dengan alokasi waktu prosedur mediasi di pengadilan sesuai Pasal 24 PERMA No. 1 Tahun 2016. Namun dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari atas dasar kesepakatan para pihak dan mediator melaporkan kepada hakim pemeriksa perkara yang dimediasi tersebut.

Alokasi waktu yang cukup singkat merupakan salah satu faktor gagalnya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, selain karena para pihak tidak datang dan juga karena konsumen memilih pengadilan sebagai penyelesaian sengketa padahal pengaduan sudah masuk pada BPSK.

### c. Aspek Keanggotaan BPSK

#### 1) Unsur-Unsur Anggota BPSK

Keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu pemerintah, pelaku usaha unsur konsumen. Keterwakilan tiga unsur ini, pembuat undang-undang

---

<sup>223</sup> Yudit (Tenaga Teknis BPSK Yogyakarta), wawancara, Yogyakarta 14 Oktober 2021

hendak menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama. Selain itu, juga berkaitan dengan konsep keseimbangan kepentingan para pihak yang bersengketa (konsumen *versus* pelaku usaha) dan kepentingan pemerintah memosisikan diri sebagai pihak yang netral dalam pengambilan kebijakan.<sup>224</sup> Berdasarkan hal ini, dapat ditelisik model utama penyelesaian sengketa yang dikehendaki sebenarnya adalah mediasi.

Konsekuensi logisnya anggota BPSK seharusnya memiliki sertifikat mediator. Namun faktanya di BPSK Kota Malang, dari 9 (sembilan) anggota BPSK yang memiliki sertifikat mediator hanya 4 (empat orang).<sup>225</sup> Sehingga lebih dari 50% anggota BPSK kota Malang belum profesional padahal dalam Pasal 1 Angka 11 UPPK dan penjelasannya disebutkan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen secara efektif, efisien, murah dan profesional. Profesionalitas dan mental yang baik<sup>226</sup> yang ada pada BPSK adalah salah satu faktor penyebab efektifnya BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

Anggota BPSK Yogyakarta yang belum memiliki sertifikat mediator hanya 1 (satu) anggota yang berasal dari unsur pelaku usaha. Hal ini disebabkan kesibukan pelaku usaha yang tidak dapat meninggalkan

---

<sup>224</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya...*, hlm. 213-214

<sup>225</sup> Eka (ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), *wawancara*, Malang 29 September 2021

<sup>226</sup> Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum* (Bandung: Bina Cipta, 1983), hlm. 80



aktivitasnya untuk mengikuti pelatihan mediasi yang membutuhkan waktu 1 (satu) minggu.<sup>227</sup>

Tiga (3) unsur anggota BPSK secara empiris berkontribusi negatif terhadap budaya kerja pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Pada sidang yang sudah dijadwalkan oleh Sekretariat dan disetujui oleh ketua BPSK. Justru ketua majelis tidak datang karena ada tugas dinas ke luar kota. Terhadap hal ini, ketua BPSK merekomendasikan anggota BPSK yang lain untuk menggantikan, namun jika semua tidak bisa, maka persidangan ditawarkan pada para pihak apakah dilanjutkan atau tidak, jika para pihak sepakat dilanjutkan, namun begitu juga sebaliknya, jika para pihak tidak bersepakat maka sidang tidak dilaksanakan.<sup>228</sup> Ketua BPSK menuturkan bahwa hal tersebut merupakan hal yang biasa apalagi pada sidang pertama yang membahas kesepakatan metode penyelesaian sengketa yang akan digunakan dan pemilihan mediator, konsiliator dan/atau majelis arbiter.

Penundaan sidang dengan tiba-tiba dalam kondisi para pihak sudah datang dengan iktikad baik dan meluangkan waktunya, mempersempit limit waktu penyelesaian sengketa dan dapat menurunkan wibawa BPSK di mata para pihak, juga menurunkan tingkat

---

<sup>227</sup> Yudit (Tenaga Teknis BPSK DIY), *wawancara*, Yogyakarta, 11 Oktober 2021

<sup>228</sup> Eka (ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), *wawancara*, Malang 29 September 2021. Hal semacam ini juga terjadi di BPSK Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jika ketua majelis tidak datang pada sidang pertama, persidangan dilanjutkan dan majelis yang tidak datang digantikan yang lain, namun jika pada sidang tersebut agenda pembahasan adalah hal-hal yang substansial, maka ditawarkan pada para pihak apakah persidangan dilanjutkan atau tidak. Yudit (Sekretariat BPSK DIY), *wawancara*, Yogyakarta, 11 Oktober 2021

kepercayaan para pihak serta dapat memperparah pandangan remeh pelaku usaha terhadap eksistensi BPSK. Menurut Taryono, BPSK Kota Malang dalam pandangan pelaku usaha tidak memiliki wibawa. Sehingga ketika dipanggil menjadi kesulitan tersendiri.<sup>229</sup>

Menjadi anggota BPSK sebagai pekerjaan sampingan, hal ini ditegaskan oleh Ketua BPSK Kota Malang periode Tahun 2016-2021, dan bahkan dianggapnya sebagai pekerjaan sosial.<sup>230</sup> Kondisi ini terjadi, di samping anggota BPSK sudah memiliki pekerjaan yang ditekuni, juga karena tidak ada afirmasi anggaran yang memadai untuk honorarium anggota BPSK.

Anggota BPSK tidak *full time* di kantor, juga terjadi di BPSK DIY. Anggota BPSK DIY setiap hari kamis bertemu di kantor baik untuk sidang maupun kumpul biasa, akan tetapi tidak semua anggota BPSK datang, karena kesibukan sendiri-sendiri, seperti anggota BPSK dari unsur pemerintah yang saat ini mendapat promosi jabatan di Kepatihan.

Implikasi menjadi anggota BPSK bukan pekerjaan utama dari semua anggota BPSK Kota Malang,<sup>231</sup> ketika terjadi benturan antara waktu sidang dengan pekerjaan utamanya, yang didahulukan adalah pekerjaan

---

<sup>229</sup> Taryono (Ketua Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021

<sup>230</sup> Eka (ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), *wawancara*, Malang 29 September 2021.

<sup>231</sup> Taryono (Ketua Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021. Eka (ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021), *wawancara*, Malang 29 September 2021

utamanya. Dengan demikian anggota BPSK komitmennya lemah terhadap tugas dan wewenangnya.

## 2) Sirkulasi 5 (lima) tahunan

Setiap 5 (lima) tahun terjadi sirkulasi anggota BPSK. Lama masa keanggotaan BPSK 5 (lima) tahun dan dapat dipilih dan diangkat kembali untuk satu kali jabatan berikutnya selama masih memenuhi persyaratan pengangkatan berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Guna meningkatkan kompetensi anggota BPSK dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, diadakan bimbingan teknis bagi anggota dan sekretariat BPSK. Pada tahun 2019, Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga telah melakukan pembinaan terhadap 200 (dua ratus) anggota BPSK dengan total biaya yang dikeluarkan sebesar Rp. 2.445.587.345 (dua milyar empat ratus empat puluh lima juga lima ratus delapan puluh tuju ribu tiga ratus empat puluh lima rupiah).<sup>232</sup>

Pembinaan BPSK sesuai Permendag No. 72/2020 dapat dilakukan oleh Menteri dan/atau Gubernur. Hal ini terjadi karena kewenangan perlindungan konsumen adalah urusan pemerintahan konkuren yaitu urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan

---

<sup>232</sup> Laporan Kinerja Ditjen PKTN Tahun 2019.

Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.<sup>233</sup> Ruang lingkup pembinaan tersebut paling sedikit dalam bentuk pendidikan dan pelatihan, sosialisasi dan bimbingan teknis.

Namun dampak dari pembinaan di atas tidak berkelanjutan. Karena tidak ada garansi SDM BPSK yang sudah mengikuti pembinaan tersebut untuk diangkat kembali menjadi anggota BPSK. Hal ini menjadi alasan ketua UPT Malang merasa rugi jika memberikan pembinaan kepada BPSK yang sisa jabatannya tinggal 2 Tahun.<sup>234</sup>

Sirkulasi 5 (lima) tahunan BPSK memperlemah profesionalisme BPSK itu sendiri. Sebab SDM BPSK yang sudah mengikuti pembinaan dan berpengalaman, berhenti karena masa keanggotaan habis dan diganti dengan SDM BPSK yang baru dan harus belajar kembali

---

<sup>233</sup> Dalam UU Pemda terdapat Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat yang dikenal dengan istilah urusan pemerintahan absolut. Selain itu dikenal juga urusan pemerintahan konkuren serta urusan pemerintahan umum. (a) Urusan Pemerintahan Absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan ini terdiri dari urusan bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, dan agama. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut, Pemerintah Pusat dapat melaksanakan sendiri atau melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di Daerah atau gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat berdasarkan asas Dekonsentrasi. (b) Urusan Pemerintahan Konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah selanjutnya menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Urusan ini dibagi menjadi dua, yaitu Urusan Wajib dan Urusan Pilihan. Urusan wajib kemudian dibedakan pula antara urusan wajib yang terkait pelayanan dasar dan urusan wajib yang tidak terkait pelayanan dasar. (c) Urusan Pemerintahan Umum (*general competence*) adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan Dinoroy Marganda Aritonang, "Pola Distribusi Urusan Pemerintah Daerah Pemerintahan Daerah ( Distribution Patern of Local Government Tasks After," *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 1 (2016): 41-51., hlm. 48.

<sup>234</sup> Dwiko (Kepala UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 24 September 2021



dan ikut bimbingan teknis. Dampaknya adalah anggaran yang dikeluarkan tidak dapat menciptakan profesionalisme SDM BPSK.

Hal di atas diperparah pengetahuan anggota BPSK tentang perlindungan konsumen yang belum memenuhi syarat. Berdasarkan hasil temuan pada pelatihan peningkatan kapasitas anggota BPSK pada tahun 2017, yang dilaksanakan dalam 4 (empat) empat Angkatan, dengan masing-masing angkatan berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang. Di akhir pelatihan tersebut selalu dilalui dengan tes sebagai tolak ukur dari pemahaman anggota BPSK atas materi formal dan material yang diberikan selama pelatihan berlangsung, sehingga diketahui tingkat pemahaman anggota BPSK. Berdasarkan hasil tes yang dilakukan setelah pelatihan dapat disimpulkan bahwa pemahaman anggota BPSK atas tugas dan kewenangannya jauh dari tolok ukur yang seharusnya dimiliki oleh seorang anggota BPSK.<sup>235</sup> Hal ini pulalah yang menjadi salah satu faktor penyebab banyak putusan BPSK “dianulir” oleh Mahkamah Agung.<sup>236</sup> Selain itu juga menyebabkan pengaduan konsumen di BPSK tidak dapat diselesaikan.<sup>237</sup>

SDM BPSK adalah faktor yang menentukan. Kuatnya, berwibawanya dan terpercaya BPSK sangat ditentukan oleh SDM-nya sendiri. Substansi hukum yang baik jika tidak dijalankan oleh struktur yang baik,

---

<sup>235</sup> Johannes Gunawan, Bernadette M. Waluyo, A Dwi Rachmanto, *Alih Kelola Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari Kabupaten/Kota ke Provinsi Berdasarkan UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*, (Bandung: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat, 2017), hlm.5-6.

<sup>236</sup> Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA (detik.com) , diakses pada Tanggal 21 Oktober 2021.

<sup>237</sup> Renstra Ditjen PKTN Tahun 2015-2019.



maka itu hanya akan menjadi lembaran-lembaran kosong semata. Sikap profesional adalah kode etik yang menjadi tolak ukur tugas dan wewenangnya. Menurut Achmad Ali, profesionalisme adalah salah satu unsur sistem hukum yaitu kemampuan dan keterampilan secara person dari sosok penegak hukum.<sup>238</sup> Profesionalisme BPSK dalam menjalankan tugas pada gilirannya dapat melahirkan *good trust society (consumer)*, yaitu masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap BPSK sebagai penegak hukum.

Sirkulasi 5 (lima) tahunan adakalanya berdampak pada kevakuman keanggotaan BPSK. Seperti di Provinsi Bali yang menyatakan bahwa penyelesaian pengaduan konsumen tahun 2019 baru sampai tahap mediasi karena BPSK belum terbentuk.<sup>239</sup> Menurut Ditjen PKTN hal tersebut mengakibatkan rendahnya penyelesaian pengaduan di BPSK sendiri.<sup>240</sup>

Hal di atas juga terjadi pada anggota BPSK Kota Malang periode 2016-2021 yang sudah habis masa berlakunya sejak bulan Juni tahun 2021. Padahal menurut Pasal 14 ayat (3) Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 menentukan dengan jelas bahwa pembentukan Tim Pemilihan untuk masa keanggotaan BPSK selanjutnya, ditetapkan oleh

---

<sup>238</sup> Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, Cetakan V, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Group, 2013), hlm. 2004.

<sup>239</sup> Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali Tahun 2020, hlm. 56

<sup>240</sup> Renstra Ditjen PKTN Tahun 2015-2019, hlm. 19

Gubernur paling lambat 6 (enam) bulan sebelum masa keanggotaan BPSK berakhir.

Solusi atas hal ini, UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang menampung semua pengaduan yang masuk dan menawarkan mediasi sebagai metode penyelesaiannya namun berbiaya. Kasus ini adalah paradoks bagi perlindungan konsumen di Jawa Timur. Sebab Jawa Timur pada hari konsumen tahun 2020 mendapatkan penghargaan sebagai provinsi peduli terhadap perlindungan konsumen. Namun di lapangan tidak sesuai dengan fakta. Akibat kekosongan SDM BPSK Kota Malang, hak konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa secara patut melalui BPSK tidak terpenuhi.

- 3) Sikap terhadap sengketa konsumen lembaga keuangan  
Berdasarkan jenis produk yang diadukan, mayoritas pengaduan konsumen terkait dengan produk elektronik dan makanan/minuman. Sektor lain yang memiliki jumlah pengaduan terbesar berikutnya adalah pembiayaan/Lesing dan properti (perumahan). Namun mulai tahun 2015-2016 sektor jasa *e-commerce* mulai muncul sebagai sektor yang diadukan oleh konsumen.

241

Kasus sengketa sektor keuangan dan perbankan merupakan kategori paling tinggi. Pada tahun 2019, jumlah kasus pada kategori perbankan dan lembaga keuangan/ pembiayaan non-bank lebih banyak

---

<sup>241</sup> Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Nomor 319 Tahun 2017 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2015-2019, hlm. 18.

dibandingkan rata-rata sengketa dalam lima tahun terakhir (46 kasus).<sup>242</sup> Semakin beragamnya opsi jasa keuangan melalui *financial technology (fintech)*, peluang terjadinya sengketa semakin terbuka.<sup>243</sup> Berdasarkan data dari rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2017-2020. Perkara yang masuk sebanyak 259 perkara, 112 di antaranya adalah masalah pembiayaan, baik di lembaga keuangan bank maupun non bank.

Pada tahun 2018, Mahkamah Agung merilis yurisprudensi yang menyatakan bahwa sengketa yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen bukan merupakan sengketa konsumen sehingga BPSK tidak berwenang. Hal ini dikarenakan Mahkamah Agung telah secara konsisten menerapkan sikap hukumnya tersebut di seluruh putusan dengan permasalahan serupa sejak tahun 2013.<sup>244</sup>

Berdasarkan yurisprudensi di atas, wajar jika salah satu alasan pembatalan putusan BPSK di MA adalah karena bukan merupakan kewenangannya atau BPSK melampaui kewenangan.<sup>245</sup> Hal ini dikuatkan dengan hasil kajian Syamsuddin terhadap 40 putusan kasasi MA yang menemukan bahwa penyebab putusan

---

<sup>242</sup> Renstra Ditjen PKTN Tahun 2020-2024, hlm. 14.

<sup>243</sup> <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220623141635-17-349692/ojk-terima-belasan-ribu-sengketa-keuangan-fintech-terbanyak>, diakses pada tanggal 1 April 2023.

<sup>244</sup> <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/yurisprudensi/detail/11eae8453f4f2e2090c1313631313130.html>, diakses pada 17 November 2021.

<sup>245</sup> Salah satu contoh putusan MA tersebut adalah **Putusan Mahkamah Agung Nomor 549 K/Pdt.Sus-BPSK/2016** Tanggal 5 Oktober 2016 antara PT Batavia Prosperindo Finance, Tbk., Cabang Pematang Siantar versus Rudi Hartono. Terhadap putusan kasasi ini diajukan Peninjauan Kembali dengan putusan **Peninjauan Kembali Nomor 28 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018, yang intinya menguatkan putusan kasasi.**



BPSK dibatalkan adalah karena:<sup>246</sup> (1) Majelis Arbiter BPSK tidak berwenang mengadili isi kontrak, (2) memutuskan sengketa yang tidak termasuk sengketa konsumen sebagaimana ditentukan oleh Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001, (3) putusan mengenai sengketa yang bersifat pribadi berupa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, (4) putusan sengketa yang tidak mengandung unsur kerugian yang diakibatkan dari konsumsi barang dan/atau jasa yang telah dinikmati konsumen, (5) kasus sengketa utang bank yang tidak termasuk sengketa konsumen.

Walaupun sengketa sektor jasa keuangan bukan merupakan kewenangan BPSK menurut yurisprudensi di atas, konsumen LJK tetap saja mengajukan sengketanya ke BPSK, seperti yang diakui oleh Sekretariat BPSK DIY dan Ketua BPSK Kota Malang Periode 2016-2021. Terdapat dua keadaan mengapa konsumen LJK tetap melakukannya, yaitu karena BPSK mudah dijangkau, sedangkan LAP SJK hanya ada di Jakarta, sehingga tidak mudah untuk diakses.

BPSK Kota Malang sudah melakukan audiensi dengan OJK Regional Malang terkait penyelesaian SJK di BPSK, hasil audiensi tersebut adalah bahwa nilai gugatan di bawah Rp. 500.000.000 dapat diselesaikan di BPSK, sedangkan nilai sengketa di atas Rp. 500.000.000 diselesaikan di OJK. Terhadap keterlibatan BPSK dalam penyelesaian SJK, OJK mengapresiasi. BPSK DIY hingga saat ini masih menangani sengketa konsumen SJK dan

---

<sup>246</sup> Syamsudin, "The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia.", hlm. 122

juga sudah melakukan audiensi dengan OJK DIY dan mempersilahkan BPSK untuk menangannya dan bahkan OJK mengapresiasinya karena merasa tugasnya dibantu oleh BPSK.

BPSK sudah diperingatkan untuk tidak menerima sengketa keuangan karena putusannya dapat dibatalkan. Akan tetapi kehendak bebas konsumen tidak dapat dibatasi, jika konsumen memilih BPSK, maka BPSK tidak ada alasan untuk menolak. Selain itu, jika konsumen dipaksa untuk menyelesaikan sengketanya di LAP SJK yang hanya ada di Jakarta, maka hal tersebut menyulitkan konsumen di daerah karena tidak mudah mengaksesnya.<sup>247</sup>

Kehadiran LAP SJK kerap kali dipertentangkan dengan keberadaan BPSK. Misalnya Herwastote dalam disertasinya menyatakan bahwa UUPK adalah *lex generalis*, sedangkan UU OJK adalah *lex specialis* dalam perlindungan konsumen jasa keuangan.<sup>248</sup> Konstruksi pemikiran yang demikian menghendaki LAP SJK yang menangani SJK. Walaupun keberadaan LAP SJK tidak disebut secara langsung dalam UU OJK, hal ini berbeda dengan BPSK yang secara materi muatan ada dalam UUPK dan pembentukannya didasarkan pada Keppres.

#### d. Aspek Sekretariat BPSK

Sekretariat berfungsi untuk menerima pelayanan pengaduan dan konsultasi konsumen, serta sebagai panitera BPSK. Secara empiris Sekretariat BPSK di Kota Malang

---

<sup>247</sup> Yudit (Tenaga Teknis BPSK DIY), *wawancara*, Yogyakarta 14 November 2021.

<sup>248</sup> Herwastoeti, *Rekonstruksi Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Mewujudkan Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Substantif (Substantive Justice)*, (Surakarta: Disertasi FH Universitas Sebelas Maret, 2019), hlm. 119

dibantu oleh pegawai UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang yang bernaung di bawah seksi pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha, sehingga kerja pegawai ini ganda.<sup>249</sup>

Pelibatan pegawai UPT sebagai sekretariat BPSK, *ratio legis*-nya adalah kemanusiaan, <sup>250</sup> karena membantu konsumen yang mengalami kesulitan. Pembantuan tersebut tidak dengan surat keputusan dinas yang berwenang, namun atas tunjuk dari Kepala UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang. Menurut Kepala UPT, tidak adanya personalia sekretariat BPSK karena biayanya tidak dianggarkan, yang dianggarkan hanya majelis BPSK.<sup>251</sup>

Kasus Sekretariat BPSK Kota Malang di atas serupa dengan Sekretariat BPSK DIY, yang dalam penugasannya tidak didasarkan pada Surat Keputusan Menteri sebagaimana mandat Pasal 51 ayat (3) UUPK, atau Surat Keputusan Gubernur, baik yang didelegasikan kepada Kepala Dinas ataupun yang tidak sebagaimana mandat Pasal 32 ayat (1) dan (4) Permendag No. 72/2020. Menurut Sekretariat BPSK DIY, dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari hanya berbekal Surat Perjanjian Kerja (SPK) yang tujuannya hanya untuk melakukan pencairan anggaran. Kedudukannya pun dalam perjanjian kerja tersebut adalah sebagai Tenaga Teknis (TT) BPSK bukan Sekretariat BPSK.<sup>252</sup>

---

<sup>249</sup> Levi (Sekretariat BPSK Kota Malang-pegawai UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021.

<sup>250</sup> Taryono (Ketua Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021. Levi (Sekretariat BPSK Kota Malang-Pegawai UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 28 September 2021.

<sup>251</sup> Dwiko (Kepala UPT Perlindungan Konsumen Kota Malang), *wawancara*, Malang 24 September 2021.

<sup>252</sup> Yudit (Tenaga Teknis BPSK DIY), *wawancara*, Yogyakarta, 11 Oktober 2021.

### 3. Faktor Lemahnya Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) sebagai Manifestasi Budaya Hukum Konsumen Indonesia

Budaya hukum internal adalah ada pada masyarakat tertentu yang terspesialisasi menjalankan tugas-tugas hukum. Budaya hukum internal BPSK adalah pengetahuan dan sikap dari anggota BPSK sebagai masyarakat yang menjalankan tugas dan kewenangan berdasarkan UUPK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di institusi BPSK. Hal ini sudah tergambarkan dari kondisi kelembagaan hukum BPSK yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya.

Adapun budaya hukum eksternal ada pada populasi umum. Budaya hukum eksternal BPSK dengan demikian adalah konsumen. Melihat tingkat budaya hukum konsumen, dapat dilihat pada Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK). Dimensi Indeks Keberdayaan Konsumen tersebut adalah sebagaimana tabel di bawah:<sup>253</sup>

Tabel 2. 3 Dimensi dan Pembobotan Indeks Keberdayaan Konsumen

<b>Tahap Pembelian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pembobotan</b>
Pra-pembelian	a. Pencarian informasi b. Pengetahuan tentang peraturan, perundang-undangan, serta lembaga perlindungan konsumen	20% 5%

<sup>253</sup> Laporan Ditjen PKTN Tahun 2018, hlm. 6.



Saat Pembelian	a. Pemilihan barang/jasa	10%
	b. Preferensi barang/jasa	5%
	c. Perilaku pembelian	15%
Pasca Pembelian	a. Kecenderungan untuk bicara	20%
	b. Perilaku Komplain	25%

Sumber: Laporan IKK, Ditjen PKTN, 2020.

Tujuh (7) dimensi IKK di atas menjadi ukuran dalam tiap melakukan survei guna menemukan dan menentukan tingkat keberdayaan konsumen, yang dikategorikan pada 5 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>254</sup>

1. Sadar (IKK 0,0-20,0), mengenali hak dan kewajiban dasar sebagai konsumen.
2. Paham (IKK 20,1-40,0), memahami hak dan kewajiban konsumen untuk melindungi dirinya.
3. Mampu (IKK 40,1-60,0), mampu menggunakan hak dan kewajiban konsumen untuk menentukan pilihan terbaik termasuk menggunakan produk dalam negeri bagi diri dan lingkungannya.
4. Kritis (IKK 60,1-80,0), berperan aktif memperjuangkan hak dan melaksanakan kewajibannya serta mengutamakan produk dalam negeri.
5. Berdaya (IKK 80,1-100,00), yakni memiliki nasionalisme tinggi dalam berinteraksi dengan pasar dan memperjuangkan kepentingan konsumen.

---

<sup>254</sup> Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga 2020-2024, hlm. 11.



Tabel 2. 4 Nilai dan Skor Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK)

Nilai Persepsi	Skor Indeks	Mutu	Keberdayaan Konsumen
1	0-20	E	Sadar
2	20,1-40	D	Paham
3	40,1-60	C	Mampu
4	60,1-80	B	Kritis
5	80,1-100	A	Berdaya

Sumber: Laporan IKK, Ditjen PKTN Tahun 2020

IKK Nasional, posisinya masih belum beranjak dari level **Mampu**, baik pada tahun 2017 (33,7), tahun 2018 (40,41), tahun 2019 (41,70), dan tahun 2020 (49,07). Dimensi terendah dari total 7 (tujuh) dimensi pengukuran IKK adalah **Pengetahuan UU dan Lembaga PK dengan indeks 17,2 dan Perilaku Komplain dengan indeks 15,71**. Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan Ditjen PKTN, alasan konsumen tidak mau mengajukan komplain diantaranya adalah **karena malas, tidak punya waktu, nilai pembelian tidak seberapa, tidak mengetahui harus komplain ke mana, tidak mau menyusahkan orang, sungkan dan kasihan kepada penjual**. Dimensi lain yang juga masih sangat rendah adalah pengetahuan tentang undang-undang dan lembaga perlindungan konsumen.<sup>255</sup>

Pada tahun 2020, ASEAN merilis indeks Keberdayaan Konsumen (*Asean Consumer Empowerment Index* (CEI) 2020). Indikator CEI berbeda dengan indikator IKK yang selama ini diterapkan di Indonesia. Adapun indikator CEI adalah sebagaimana gambar di bawah: (a) *Consumer Awareness/Knowledge* (kesadaran atau pengetahuan konsumen)

<sup>255</sup> Laporan Ditjen PKTN Tahun 2018, hlm. 26.



(b) *Consumer skills/competences* (keterampilan atau kompetensi konsumen), (c) *Consumer behaviours/assertiveness* (perilaku konsumen/ketegasan)

Kategorisasi tingkat pemberdayaan yang dianut oleh CEI terdiri dari 3 (tiga) tingkatan, yaitu:

- a. Berdaya, jika suatu negara mendapat skor antara 104 -130 poin (80% ke atas).
- b. Cukup Berdaya, jika suatu negara mendapat skor antara 78-103 poin (dari 60 - 79%).
- c. Kurang Berdaya, jika skor suatu negara di bawah 78 poin (di bawah 60%).

Indeks Keberdayaan Konsumen ASEAN berada di level 63,7% (82,9 poin dari 130) (berdaya sedang atau cukup berdaya). Tabel di bawah ini menunjukkan skor masing-masing negara dari ACEI, yaitu:

Tabel 2. 5 Indeks Keberdayaan Konsumen di ASEAN Tahun 2020

	Awareness		Skills		Behaviours		CEI	
	Score (40)	Percentage (%)	Score (40)	Percentage (%)	Score (40)	Percentage (%)	Score (40)	Percentage (%)
<b>ASEAN</b>	<b>23.00</b>	<b>57.50</b>	<b>30.0</b>	<b>66.67</b>	<b>29.90</b>	<b>64.44</b>	<b>82.90</b>	<b>63.77</b>
Brunei	20.00	50.00	33.00	73.33	30.00	66.67	83.00	63.85
Darussalam								
Cambodia	17.37	43.43	24.32	54.04	27.16	60.36	68.85	52.96
Indonesia	17.27	43.18	29.68	65.96	25.74	57.20	72.70	55.92
Lao PDR	20.02	50.05	30.04	66.76	27.91	62.02	77.97	59.98
Malaysia	33.0	82.50	30.44	67.64	31.01	68.91	94.48	72.68
Myanmar	21.56	53.90	29.85	66.33	29.55	65.67	80.95	62.27
Philippines	27.00	67.50	32.00	71.11	34.00	75.56	93.00	71.54
Singapore	17.09	42.73	33.38	74.18	20.32	45.16	70.79	54.45
Thailand	36.00	90.00	34.00	75.56	37.00	82.22	107.00	82.31
Viet Nam	23.56	58.90	28.82	64.04	30.58	67.96	82.96	63.82

Sumber: CEI ASEAN Tahun 2020



Hasil ACEI ASEAN menunjukkan konsumen Thailand adalah yang tertinggi di ASEAN. Konsisten dengan temuan utama ACEI, langkah-langkah strategis harus fokus pada upaya penjangkauan lebih lanjut melalui kampanye (*online*) yang menargetkan daerah pedesaan dan sekolah atau universitas. Adapun hasil lengkap ACEI di semua negara anggota secara hierarkis dari negara yang paling berdaya adalah sebagaimana tabel di bawah:

Tabel 2. 6 Perbandingan Keberdayaan Konsumen Negara-Negara ASEAN Tahun 2020

No	Negara	CEI	Skor	Tahun UU Perlindungan Konsumen
1	Thailand	Empowered	107/130	1979
2	Malaysia	Moderately Empowered	94,48/130	1999
3	Filipina	Moderately Empowered	93/130	1992
4	Brunei Darussalam	Moderately Empowered	83/130	2011
5	Viet Nam	Moderately Empowered	82,96/130	2010
6	Myanmar	Moderately Empowered	80,94/130	2014
7	Laos	Least Empowered	77,97/130	2010
8	Indonesia	Least Empowered	72,70/130	1999
9	Singapura	Least Empowered	70,79/130	2003
10	Kamboja	Least Empowered	68,85/130	2019

Sumber: CEI ASEAN Tahun 2020 (diolah)

Posisi CEI Indonesia ada pada level kurang berdaya, walaupun sudah cukup lama memiliki undang-undang perlindungan konsumen. Posisinya nomor 3 (tiga) dari bawah setelah Kamboja dan Singapura, dan nomor 8 (delapan) dari atas, di bawah Brunei Darussalam, Laos, Viet Nam, Myanmar yang undang-undang perlindungan konsumennya belakang disahkan daripada undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, dan juga di bawah Thailand dan Malaysia.

Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia di ASEAN berada pada level **Kurang Berdaya** dengan total skor 55,92. Aspek kesadaran atau pengetahuan konsumen tentang mekanisme ganti rugi yang tersedia sangat rendah dengan total skornya 17,72. Kemudian pada aspek skill, konsumen Indonesia meraih skor terendah dalam konteks mendeteksi penipuan. Kemudian, pada aspek perilaku konsumen mendapat skor terendah dalam hal berbagi informasi.

Berdasarkan hal di atas, BPSK hidup di tengah masyarakat konsumen yang kurang berdaya (CEI), sehingga BPSK pun menjadi kurang berdaya (belum efektif). Implikasinya menjadikan BPSK belum efektifnya dalam menangani sengketa konsumen. Sebab secara teoretis, BPSK dalam melaksanakan tugasnya hanya menunggu (*nemo iudex sine actora*) pengaduan yang masuk dari konsumen.

Ada 3 (tiga) faktor yang turut menentukan pengajuan perkara tersebut, yaitu: (a) pengetahuan tentang hukum, (b) kemampuan keuangan, (c) budaya hukum. Berdasarkan 3 (tiga) faktor ini, faktor pengetahuan dan budaya hukum yang menyumbang ketidakefektifan BPSK dalam melaksanakan menangani sengketa konsumen. Sedangkan faktor biaya, jika itu dimaksudkan sebagai biaya layanan berperkara di BPSK, maka

kemampuan keuangan bukan merupakan faktor penentu, sebab berperkara di BPSK tidak dikenai biaya.

Namun, jika biaya yang dimaksudkan adalah biaya untuk mengakses lokasi BPSK, maka hal ini menjadi penentu, sebab nilai yang dituntut dapat lebih kecil dari nilai yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk menyelesaikannya. Sehingga berpengaruh terhadap input pengaduan ke BPSK dan hal terjadi pada konsumen yang di daerahnya tidak ada BPSK.

#### 4. Faktor Infrastruktur BPSK

Infrastruktur (prasarana) adalah elemen sekunder yang dibutuhkan guna maksimalisasi tugas dari sebuah organisasi. Sarana dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diberi makna segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat dan media.<sup>256</sup> Alat adalah benda yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu, seperti perkakas dan perabot(an).<sup>257</sup> Berdasarkan hal ini, infrastruktur adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).<sup>258</sup>

Fasilitas fisik berupa Gedung untuk BPSK, sejak peralihan kewenangan perlindungan konsumen dari pemerintah kabupaten dan/atau kota ke pemerintah provinsi, diamanatkan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Provinsi di mana BPSK berdomisili. Di Kota Malang Jawa Timur, karena pelaksanaan perlindungan konsumen ditugaskan kepada UPT, maka UPT inilah yang memfasilitasi BPSK. BPSK Kota Malang diberi fasilitas berupa ruangan untuk melakukan persidangan

---

<sup>256</sup> <https://kbbi.web.id/sarana>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021

<sup>257</sup> <https://kbbi.web.id/alat>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021

<sup>258</sup> <https://kbbi.web.id/prasarana>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021

arbitrase ataupun mediasi dan konsiliasi. Tidak ada ruangan khusus anggota BPSK dan Sekretariat BPSK selain ruangan untuk bersidang tersebut.

Dewasa ini, tidak kalah penting juga adalah infrastruktur dalam bentuk jaringan internet yang dapat digunakan sebagai sarana untuk mengakses keadilan oleh para pihak.<sup>259</sup> Dengan teknologi internet, para pihak dapat mengakses<sup>260</sup> BPSK di mana saja dan kapan saja tanpa harus meninggalkan usahanya. Di Pengadilan, penggunaan internet sudah diterapkan dalam bentuk aplikasi *e-court* yang di dalamnya terdapat pendaftaran<sup>261</sup> perkara (*e-filing*), pembayaran perkara (*e-payment*), pemanggilan para pihak dan/ atau pemberitahuan (*e-summons*), dan yang terakhir adalah persidangan (*e-litigasi*).<sup>262</sup>

Ketiadaan infrastruktur teknologi yang digunakan BPSK di tengah pengelompokan pelayanan, semakin menjauhkan konsumen dari BPSK. BPSK pada akhirnya semakin asing dan tidak memasyarakat. Jurang pemisah antara BPSK dengan konsumen diperlebar dengan infrastrukturnya yang masih tradisional konvensional. Sampai saat ini, BPSK dalam menjalankan tugas dan kewenangannya tanpa menggunakan

---

<sup>259</sup> Sejak tahun 2000, di Amerika telah tumbuh pesat akses kepada sumber daya dan informasi hukum dikalangan orang-orang berpenghasilan rendah. Setiap negara bagian menawarkan situs *website* bantuan hukum, di mana penyedia layanan hukum berkolaborasi dengan akses lain ke organisasi peradilan untuk memberikan portal secara swadaya. James E Cabral et al., "Using Technology To Enhance Access To Justice," *Harvard Journal of Law & Technology* 26, No. 1 (2012): 241-324, hlm. 246.

<sup>260</sup> Razmetaeva Yulia and Razmetaev Sergiy, "Justice in the Digital Age: Technological Solutions, Hidden Threats and Enticing Opportunities," *Access to Justice in Eastern Europe* 4, no. 2 (2021): 104-117. Mrak Hall Drive et al., *The Role of Technology in Enhancing Rural Access to Justice* (California, 2020), hlm. 30

<sup>261</sup> Dong Zhou, Jinyu Zhu, and Yihan Guo, "Does Internet Connect to Social Justice Perception in China?," *Frontiers in Psychology* 13, no. June (2022): 1-12., hlm. 9

<sup>262</sup> Mahkamah Agung, *Buku Panduan E-Court* (Jakarta: Mahkamah Agung, 2019), hlm.



teknologi sebagai sarannya.<sup>263</sup> Padahal *e-commerce* nasional Indonesia dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Belum adanya dukungan teknologi di BPSK, disebabkan UUPK yang belum mengakomodir perlindungan konsumen *e-commerce* di dalamnya, sehingga penggunaan internet sebagai sarana juga tidak terakomodasi. UUPK sudah tidak sesuai dengan perkembangan masyarakat saat ini karena belum dapat memberikan perlindungan dalam transaksi *e-commerce* tersebut.

## B. Penataan Ulang Politik Hukum Penanganan Sengketa Konsumen Berbasis Perlindungan Konsumen di Indonesia

Para ahli memandang politik hukum adalah *legal policy* tentang hukum yang akan diberlakukan atau tidak diberlakukan untuk mencapai tujuan negara yang berpijak pada evaluasi pelaksanaan hukum saat ini. **Mahfud MD** memandang hukum sebagai alat (*tool*) untuk mencapai tujuan negara. **Sunaryati Hartono** juga mengungkapkan bahwa “hukum sebagai alat”, sehingga secara praktis politik hukum merupakan alat atau sarana dan langkah yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk menciptakan sistem hukum nasional guna mencapai cita-cita bangsa dan tujuan negara.

Realitas empiris penanganan sengketa konsumen yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya merupakan realitas pelaksanaan hukum saat ini, yang menjadi pijakan untuk dilakukan pembaharuan hukum yang akan diberlakukan dikemudian hari guna menciptakan hukum perlindungan konsumen yang berbasis perlindungan konsumen dikehendaki. Oleh karena dalam ilmu

---

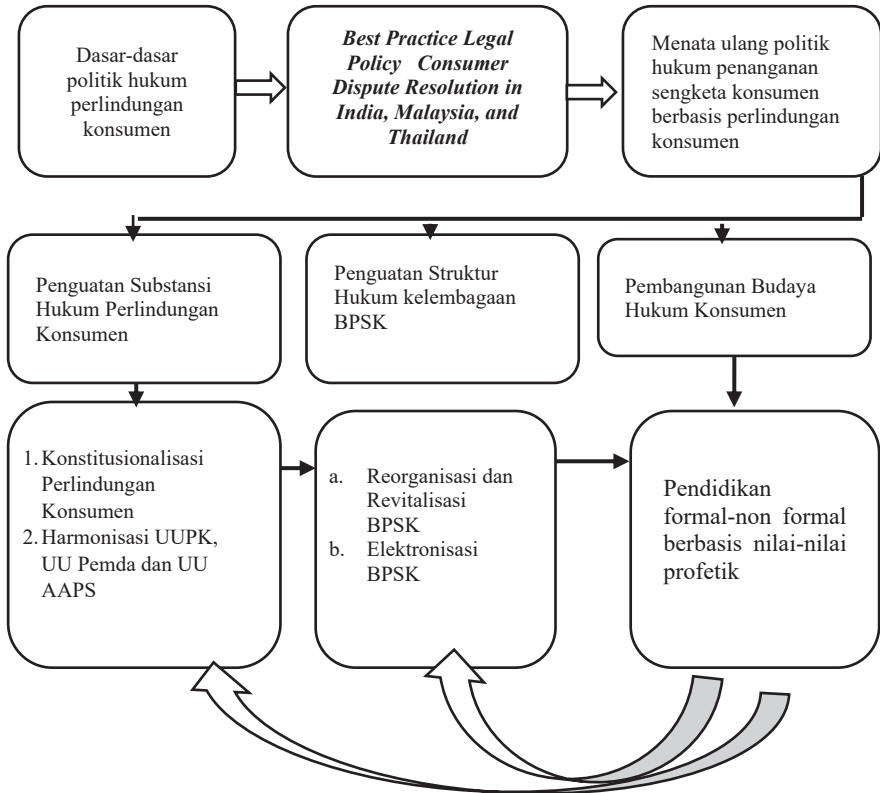
<sup>263</sup> Norma Sari, “Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law,” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, No. 1 (2018): 109-26, <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n1.a6>, hlm. 22



hukum tidak dapat dilakukan uji eksperimental, studi komparatif terhadap *legal policy* penyelesaian sengketa konsumen di negara-negara terpilih menjadi hal yang rasional untuk dilakukan guna mencari formula terbaik menata ulang politik hukum penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis perlindungan konsumen.

Pengetahuan terhadap dasar-dasar politik hukum perlindungan konsumen (arah, bentuk dan isi UUPK) menjadi hal yang mendasar dalam pembahasan ini. Adapun *legal policy dispute resolution* di 2 (dua) negara terpilih adalah model acuan dalam menata politik hukum penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, yang di mulai dari: *pertama*, penguatan substansi hukum perlindungan konsumen dengan konstitusionalisasi dalam UUD 1945 secara eksplisit dan harmonisasi norma hukum. *Kedua*, penguatan struktur hukum kelembagaan BPSK yang meliputi reorganisasi dan revitalisasi BPSK. *Ketiga*, pembangunan budaya hukum konsumen melalui pendidikan formal, non formal yang berbasis nilai-nilai profetik, guna mewujudkan budaya hukum profetik konsumen, yang selanjutnya dapat menjadi sumber primer sengketa yang masuk pada struktur hukum BPSK, dan juga dapat menjadi agen untuk menyuarakan penyempurnaan UUPK ke depan.

Guna memahami alur kerangka analisa pada bab ini secara mudah dan sederhana, dapat dilihat pada gambar di bawah:



Gambar 2. 2 Politik Hukum Penanganan Sengketa Konsumen Berbasis Perlindungan Konsumen

Perbandingan *Best Practice Legal Policy* Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK dengan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dapat dilihat pada matriks di bawah: <sup>264</sup>

<sup>264</sup> Zety Zuryani Mohd Zakuan & Kartini Aboo Talib Khalid Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Suzanna Mohamed Isa, "Pengguna dan Akses Kepada Keadilan: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia, Jepun dan India," in *Penyelesaian Pertikaian: Mekanisme Dan Perundangan* (Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2017), hlm. 61. Sakina Shaik Ahmad Yusoff dan Rahmah Ismail, "Perlindungan Pengguna di Bawah Undang-Undang:

Tabel 2. 7 Perbandingan TTPM dengan BPSK

No.	Aspek	BPSK	TTPM
1	Kedudukan	Kabupaten/Kota Namun Sebagian Di Daerah Provinsi	Negara Bagian (Provinsi)
2	Afiliasi Kementerian	Di bawah Kementerian Perdagangan	Di Bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Urusan Konsumen
3	Syarat Menjadi Anggota	Harus berasal dari unsur, yaitu unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha dan minimal harus memiliki latar belakang sarana di bidang hukum	Harus berlatar belakang hukum. (a) merupakan anggota badan kehakiman dan undang-undang atau orang yang memenuhi syarat pengertian dalam Akta Profesi Undang-Undang 1976 (Akta 166), Ordonansi Advokat Sabah (Bab 2) atau Ordonansi Advokat Serawak (Bab 110) sesuai kebutuhan, (b) atau selain yang

Pembekalan Barang & Perkhidmatan," *Jurnal Pengguna Malaysia* 21, No. Desember (2013), hlm. 71-72. Roos Niza Mohd Shariff, *Pengguna Bijak Undang-Undang* (Kedah Malaysia: UUM Press, 2017), hlm. 192. Azimon Abdul Aziz dkk, Permasalahan dalam Mekanisme Penyelesaian Pertikaian Pengguna: Impak ke atas Pengguna dalam Mendapatkan Keadilan, *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke VI (PERKEM VI)*, Ekonomi Berpendapatan Tinggi: Transformasi ke Arah Peningkatan Inovasi, Produktiviti dan Kualiti Hidup, Melaka Bandaraya Bersejarah, 5-7 Jun 2011, hlm. 233. Kementerian Perdagangan dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan, *Perlindungan Pengguna (Consumer Protection) Mudah Murah Cepat: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia* (Putrajaya, n.d.), hlm. 4.



No.	Aspek	BPSK	TTPM
			disebutkan di atas akan tetapi pernah memegang jabatan ditentukan dalam Jadwal Keempat untuk Akta Mahkamah Rendah 1948 (akta 92), atau (c) gabungan pada a dan b.
4	Jenis Permohonan	Pengaduan dan Permohonan	Hanya menerima Gugatan dan tidak menerima pengaduan
5	Kewenangan dan Perluasan Kewenangan	Tidak hanya menangani sengketa konsumen dan tidak diskresi untuk memperluas kewenangan	Hanya menangani sengketa konsumen. Dalam Hal Tertentu Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Perlindungan Konsumen dapat memperluas kewenangan TTPM
6	Limitasi Nilai Gugatan	Tidak ada limitasi nilai gugatan hanya saja dalam pemberian sanksi administratif dibatasi minimal Rp. 200.000.000	Dibatasi maksimal RM.50.000. namun atas dasar kesepakatan TTPM dapat menyelesaikan gugatan di atas nilai tersebut



No.	Aspek	BPSK	TTPM
7	Model Penyelesaian	Konsiliasi- mediasi dan arbitrase secara	Mediasi dan persidangan
8	Pemanggilan para pihak	Bantuan penyidik jika para pihak tidak datang	Panggilan ditegakkan seolah-olah surat panggilan pengadilan
9	Daluwarsa Kasus	4 Tahun	3 Tahun
10	Koneksitas dengan Pengadilan	Tidak ada	TTPM dapat berkonsultasi kepada pengadilan tinggi terkait persoalan hukum yang dihadapi
11	Biaya Berperkara	Tidak dipungut biaya	Berbiaya RM.5,00.
12	Keterlibatan Advokat	Dapat terlibat	Dilarang terlibat
13	Sifat putusan	Final dan mengikat	Final dan mengikat
	Waktu penyelesaian dan isi putusan	Waktu menyelesaikan 21 hari kerja.	TTPM akan mengeluarkan putusan ( <i>Award</i> ) dalam jangka waktu 60 hari sejak sidang dimulai.
14	Upaya hukum terhadap putusan	Keberatan ke Pengadilan Negeri dan Kasasi ke Mahkamah Agung	Peninjauan ke Pengadilan Tinggi karena putusan TTPM disifatkan sebagai putusan Pengadilan Majistret



No.	Aspek	BPSK	TTPM
15	Sanksi pidana tidak taat putusan	Putusan BPSK dapat dijadikan bukti awal penyelidikan tindak pidana	Merupakan tindak pidana dengan ancaman pidana: a. Pidana denda tidak melebihi RM.10,000.00 atau pidana penjara dalam jangka waktu tidak lebih dari 2 (dua) tahun atau keduanya; b. Jika pelanggaran tetap berlanjut, selain hukuman di atas, juga dikenakan dengan tidak kurang dari RM100,00 dan tidak melebihi RM5.000,00 untuk setiap harinya.
16	Eksekusi Putusan	Melalui proses fiat eksekusi kepada Pengadilan negeri	Eksekusi ada di Pengadilan Majistret karena sudah disifatkan sebagai putusan pengadilan majistret

Sumber: diolah dari UUPK dan APP 1999

Perbandingan *Best Practice Legal Policy* Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK dengan Komisi Konsumen di India<sup>265</sup> dapat dilihat pada matriks di bawah:

Tabel 2. 8 Matriks Perbandingan BPSK dengan Komisi Konsumen India

No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
1	Kedudukan	Daerah Provinsi	Seluruh distrik, negara bagian dan pusat 1) Forum Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dikenal sebagai 'Forum Distrik' yang dibentuk oleh Pemerintah Negara Bagian di setiap distrik Negara Bagian. Jika

<sup>265</sup> Suresh Misra and G N Sreekumaran, *Consumer Handbook* (New Delhi: Department of Consumer Affairs, Government of India and Centre for Consumer Studies, Indian Institute of Public Administration, 2015), hlm. 11. Shammi Minhas, "Consumer Disputes and Consumer Redressal Forums in India," *International Journal of Engineering Science Invention (IJESI)* 8, no. 06 (2019): 1-8., hlm. 5. Sheetal Kapoor, "Effectiveness of Consumer Forums in India," *PRAGATI: Journal of Indian Economy* 6, no. 1 (2019): 69., hlm. 77. Komisi distrik ini memiliki efektivitas dan efisiensi yang cukup baik dilihat dari kasus yang diselesaikannya. Lihat Yemmi S. R.; Vibhuti G. S., "Consumerism and Consumer Protection- A Study on Consumer Dispute Redressal Forum in India," *International Journal of Advance Research, Ideas and Innovations in Technology* 4, no. 3 (2018): 2105-2110., hlm. 2109. Sakinah Shaik Ahmad Yusoff Nor'adha Ab Hamid, *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2011), hlm. 217. Neelam Chawla and Basanta Kumar, "E-Commerce and Consumer Protection in India: The Emerging Trend," *Journal of Business Ethics* 180, no. 2 (2022): 581-604, <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04884-3>., hlm. 595. Ashok R. Patil, *Consumer Handbook On Mediation (FAQ)*, vol. 4 (New Delhi: Ministry Of Consumer Affairs, Food & Public Distribution Government Of India, 2021), hlm. 37. A. K. Sikri, "Mediation: Means of Achieving Real Justice in Consumer Disputes Justice," *International Journal on Consumer Law and Practice* 5, (2017): 248-253.



No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
			<p>dianggap perlu, dapat membentuk lebih dari satu Forum Distrik di suatu distrik.</p> <p>2) Komisi Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dikenal sebagai “Komisi Negara” yang dibentuk oleh Pemerintah Negara Bagian di Negara Bagian. Jika dianggap perlu, dapat membentuk lebih komisi negara di negara bagian.</p> <p>3) Komisi Penanganan Sengketa Konsumen Nasional yang dibentuk oleh Pemerintah Pusat.</p>
2	Afiliasi pemerintahan	Di bawah pemerintah daerah provinsi	Independen sebagai kuasi peradilan
3	Syarat Menjadi Anggota	Harus berasal dari unsur, yaitu unsur pemerintah, konsumen dan	Tidak kurang dari empat anggota, salah satunya harus seorang wanita, yang harus memiliki





No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
		pelaku usaha dan minimal harus memiliki latar belakang sarana di bidang hukum	kualifikasi sebagai berikut, yaitu: a. Umurnya tidak kurang dari tiga puluh lima tahun. b. memiliki gelar sarjana dari universitas yang diakui; dan c. orang yang memiliki kemampuan, integritas dan kedudukan serta memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai sekurang-kurangnya sepuluh tahun dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan ekonomi, hukum, perdagangan, akuntansi, industri, urusan publik atau administrasi d. Tidak lebih dari lima puluh persen. anggota harus dari orang-orang yang memiliki latar belakang yudisial.
	Pihak yang dapat	Konsumen	a) konsumen b) asosiasi konsumen

No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
	mengajukan aduan		c) perkumpulan konsumen d) pemerintah pusat, pemerintah negara bagian, otoritas perlindungan konsumen pusat.
5	Kewenangan dan limitasi nilai gugatan	Tidak hanya menangani sengketa konsumen dan tidak ada limitasi nilai gugatan yang dapat diajukan, hanya saja nilai pemberian sanksi administratif dibatasi maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)	Hanya menangani sengketa konsumen dengan ketentuan nilai, yaitu: a) komisi distrik berwenang terhadap nilai sengketa tidak lebih dari satu <i>crore rupee</i> (lima puluh lakh rupee <sup>266</sup> ) b) komisi negara berwenang terhadap kerugian di atas satu <i>rupee crore</i> dan tidak melebihi sepuluh <i>crore rupee</i> (lima puluh <i>lakh crore rupee</i> <sup>267</sup> ), dan banding atas putusan forum distrik yang diajukan dalam jangka

<sup>266</sup> Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution (Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the 30th December, 2021 (Jurisdiction of the District Commission, the State Commission and the National Commission Rules, 2021).

<sup>267</sup> Ibid.



No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
			<p>waktu 45 hari sejak tanggal putusan dan diputus dalam jangka waktu 90 hari.</p> <p>Berwenang mengalihkan perkara yang ada diforum distrik yang tertunda ke forum distrik lainnya dengan alasan keadilan, baik atas inisiatifnya maupun permohonan para pihak.</p> <p>c) Komisi nasional berwenang terhadap nilai kerugian di atas sepuluh <i>crore rupee</i> (melebihi dua <i>crore rupee</i>), dan atas banding atas putusan komisi konsumen dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal putusan dan akan diputus dalam jangka waktu 90 hari. Juga berwenang atas putusan Otoritas Pusat Perlindungan Konsumen. Komisi nasional juga berwenang atas permohonan</p>



No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
			<p>pengadu atau mosinya sendiri, pada setiap tahap persidangan, demi kepentingan keadilan, memindahkan setiap pengaduan yang tertunda di hadapan Komisi Distrik suatu Negara ke Komisi Distrik di Negara lain atau di hadapan suatu Komisi Negara ke Komisi Negara lain</p>
	<p>Peninjauan terhadap putusan sendiri</p>	<p>Tidak diatur</p>	<p>Komisi konsumen distrik, negara dan nasional dapat melakukan peninjauan terhadap putusannya atas permintaan para pihak atau dirinya sendiri dalam waktu 30 hari</p>
<p>8</p>	<p>Model Penyelesaian</p>	<p>Konsiliasi-mediasi dan arbitrase</p>	<p>Mediasi koneksi dengan persidangan. Mediator bukanlah anggota dari komisi akan tetapi ada pihak lain yang bertugas secara khusus yang kedudukannya ada di setiap komisi konsumen.</p>



No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
9	Pemanggilan para pihak	Meminta bantuan penyidik	Komisi Distrik memiliki kekuasaan yang sama dengan pengadilan sipil menurut Hukum Acara Perdata tahun 1908 dalam mengadakan suatu gugatan mengenai pemanggilan dan pemaksaan kehadiran terdakwa atau saksi dan memeriksa saksi di bawah sumpah.
11	Daluwarsa Kasus	4 Tahun dari tanggal pembelian atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan	(2) dua tahun
12	Koneksitas dengan Pengadilan/ pihak lain	Tidak ada koneksitas dengan pengadilan	Komisi negara dan komisi nasional dapat mengarahkan individu atau organisasi atau ahli mana pun untuk membantunya dalam penanganan kasus tertentu
13	Biaya Berperkara	Tidak di pungut biaya	Berbiaya sesuai dengan nilai gugatan
14	Keterlibatan Advokat	Dapat terlibat	Dapat terlibat

No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
15	Sifat putusan dan upaya hukum	Final dan mengikat namun dapat dilakukan upaya hukum 2 (dua) kali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengikat dan tidak final karena dapat dilakukan satu (1) kali upaya hukum dari komisi distrik ke komisi negara, komisi negara ke komisi nasional dan, komisi nasional ke Mahkamah Agung dalam waktu 30 hari sejak putusan komisi negara dikeluarkan (66). Setiap putusan dari Komisi Distrik atau Komisi Negara atau Nasional, jika tidak ada banding terhadapnya, maka bersifat final.</li> <li>2. Setiap putusan Komisi Distrik, Komisi Negara atau Nasional Komisi diberlakukan olehnya dengan cara yang sama seolah-olah itu adalah keputusan yang dibuat oleh Pengadilan</li> </ol>
	Waktu penyelesaian dan isi putusan	Waktu menyelesaikan 21 hari kerja.	Tiga (3) bulan sejak tanggal diterimanya pemberitahuan oleh pihak lawan jika pengaduan



No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
			tidak memerlukan analisis atau pengujian komoditas dan dalam waktu lima (5) bulan jika memerlukan analisis atau pengujian komoditas
16	Upaya hukum terhadap putusan	Dapat melakukan 2 kali upaya hukum, yaitu: (a) keberatan ke Pengadilan Negeri dan, (b) Kasasi ke Mahkamah Agung	Hanya sekali upaya hukum, yaitu: (a) Putusan forum distrik dapat dilakukan upaya hukum pada komisi negara dalam jangka waktu 45 hari, (b) putusan komisi negara dapat dilakukan upaya hukum pada komisi nasional, dan (c) putusan komisi nasional dapat dilakukan upaya hukum pada Mahkamah Agung
17	Sanksi pidana tidak taat putusan	Putusan BPSK dapat dijadikan bukti awal penyelidikan tindak pidana	Siapa pun yang tidak mematuhi perintah apa pun yang dibuat oleh Komisi Distrik atau Komisi Distrik Komisi Negara atau Komisi Nasional, sebagaimana yang terjadi, diancam dengan penjara untuk jangka waktu tidak kurang dari satu bulan, tetapi yang dapat



No.	Aspek	BPSK	Komisi Konsumen India
			diperpanjang untuk tiga tahun, atau dengan denda, yang tidak kurang dari dua puluh lima ribu rupee, tetapi yang dapat mencapai satu lakh rupee, atau dengan keduanya.

Sumber: diolah dari UUPK, *Consumer Protection Act 2019*.

Penataan ulang politik hukum penyelesaian sengketa konsumen berbasis perlindungan konsumen meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. Penguatan Aspek Substansi Hukum melalui Konstitusionalisasi Perlindungan Konsumen dan Harmonisasi UUPK, UU Pemda, UU AAPS
  - a. Konstitusionalisasi Perlindungan Konsumen dalam UUD 1945

Menurut Agus Yudha Hernoko, inti pokok perlindungan konsumen, salah satunya adalah pengakuan dan penegakan hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen



diperkenalkan John F Kennedy saat berpidato pada Tanggal  
15 Maret tahun 1962<sup>268</sup> di depan Kongres Amerika Serikat.<sup>269</sup>

---

<sup>268</sup> "Masyarakat konsumen" sering digambarkan sebagai fenomena abad ke-20 dan ke-21, tetapi ada beberapa dukungan historis yang mendukung pandangan bahwa pengakuan pertama atas gagasan perlindungan konsumen mungkin sudah ada sejak abad ke-18. Peter N. Stearns, "Stages of Consumerism: Recent Work on the Issues of Periodization," *The Journal of Modern History* 69, no. 1 (1997): 102-117. Memang, sudah sejak lama ada peraturan terkait barang-barang kebutuhan pokok seperti roti, daging, bir, dan bahan bakar. Secara khusus, ada peraturan awal khususnya, ada peraturan awal yang berkaitan dengan harga dan ketentuan mengenai ukuran-ukuran yang singkat. Apakah undang-undang ini dapat dianggap sebagai tindakan perlindungan konsumen masih diragukan, karena sebagian besar motivasi pemberlakuannya mungkin berasal dari keinginan untuk melindungi para pedagang yang jujur dari rekan-rekan mereka yang tidak jujur. Dengan demikian, sebagian besar undang-undang sebelumnya dapat dianggap lebih mengarah pada "perdagangan yang adil" daripada "perlindungan konsumen". Namun demikian, sebagian besar dari apa yang dapat dilihat sebagai upaya untuk melindungi konsumen tampaknya telah berkembang pada periode setelah Perang Dunia II, ketika masyarakat menjadi lebih makmur. Avner Offer, *The Challenge of Affluence: Self-Control and Well-Being in the United States and Britain since 1950, The Challenge of Affluence* (New York: Oxford University Press, 2011). 1. Kemakmuran ini menyebabkan munculnya "kelas menengah" yang lebih siap untuk melakukan transaksi pasar, yang tampaknya didorong oleh ketersediaan kredit yang lebih besar dan pilihan yang lebih luas atas barang dan jasa yang baru, yang ketersediaan dan fitur-fiturnya disampaikan kepada konsumen melalui media iklan. Chris Willett and David Oughton, "Consumer Protection," in *Commercial and Consumer Law*, ed. Michael Furmston and Jason Chuah, 1st ed. (England: Pearson Education Limited, 2010), 376-470.

<sup>269</sup> Mariusz Jagielski Monika Jagielska, "' Constitutionalisation ' of Consumer Rights in European and Polish Law ' Constitutionalisation ' of Consumer," *Silesian Journal of Legal Studies* 2 (2010);, hlm. 71-80. Hak-hak konsumen tersebut adalah: (1) hak atas informasi (*the right to be informed*), (2) hak untuk memilih (*the right to choose*), (3) hak atas keamanan (*the right to safety*), (4) hak untuk didengar (*the right to be heard*). *Consumers International* (CI) mengintroduksi 8 (delapan) hak-hak konsumen di dunia, yaitu: (1) hak atas perlindungan dari produk yang tidak aman, (2) hak atas informasi produk, (3) hak atas serangkaian pilihan produk, (4) hak untuk didengar, (5) hak atas informasi, (6) hak atas pendidikan konsumen, (7) hak untuk mendapatkan ganti rugi, (8) hak atas kepuasan kebutuhan dasar dan hak atas lingkungan sehat. <https://www.consumersinternational.org/>, diakses pada tanggal 3 Maret 2023. Adapun UUPK mengaku hak-hak konsumen, yaitu: (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, (2) hak untuk memilih, (3) hak atas informasi yang benar, (4) hak untuk didengar, (5) hak untuk mendapatkan advokasi, (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, (7) hak untuk perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi, (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, (9) hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Sedangkan dalam Islam, hak konsumen terdiri dari: (1) Hak untuk mendapatkan makanan yang *halalan tayyiban*, (2) Produsen harus memproduksi produk terbaik untuk konsumen, (3) Hak atas informasi tentang produk, (3) Hak atas pertukaran yang baik karena cacat (*khiyar 'Aib*) dan mendapat ganti rugi (*dhaman*). M. A. Ab



Melihat dinamika kebijakan-kebijakan perlindungan konsumen arah politik hukumnya yang tidak berbasis perlindungan konsumen, padahal perlindungan konsumen adalah perlindungan kemanusiaan karena setiap manusia adalah konsumen,<sup>270</sup> perlindungan konsumen di Indonesia perlu dilegitimasi oleh hukum yang tertinggi, yaitu UUD 1945, sehingga perlindungan konsumen tersebut menjadi hak konstitusional secara tegas dalam konstitusi.

Konstitusionalisasi adalah proses pembentukan ketentuan-ketentuan konstitusi. Pengertian ini sejalan dengan makna dari konstitusialisme Bagir Manan<sup>271</sup> yang pada hakikatnya merupakan pembatasan terhadap kekuasaan-kekuasaan yang ada dalam negara pada satu sisi dan jaminan hak-hak warga negara pada sisi yang lain. Adapun hak konstitusional adalah hak-hak yang dijamin oleh konstitusi. Jaminan konstitusional atas hak adalah yang tertinggi dan tidak dapat dikesampingkan oleh eksekutif atau legislatif kecuali jika konstitusi di amandemen.<sup>272</sup>

Aktivitas perdagangan dewasa sudah lintas batas negara dengan adanya digitalisasi perdagangan, pasar sudah semakin di luar kendali. Masalah barang berbahaya dan produk cacat sangat mudah disebar dan diedarkan,<sup>273</sup>

---

Halim and M. M. Mohd Salleh, "Consumer Rights in Halal Products: A Study Based on Legal and Syariah Perspectives," *Food Research* 4, no. 1 (2020): 281–290.

<sup>270</sup> Belina Herrera Tapias, "La Constitucionalización de Los Derechos Del Consumidor En Colombia: Un Análisis Desde Los Derechos Sociales Fundamentales," *Civilizar* 13, No. 25 (2013): 33., hlm. 44.

<sup>271</sup> Dikutip dari Rahayu Praseaningsih, "Konstusionalisasi Hukum Privat : Beberapa Pandangan Yang Berkembang Dalam Pengkajian Ilmu Hukum," *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 1, No. 2 (2014): 367–385.

<sup>272</sup> A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction," *Nnamdi Azikiwe University Journal of International Law and Jurisprudence* 2, no. 0 (2011): 4–8., hlm. 187.

<sup>273</sup> <https://www.pom.go.id/new/view/more/berita/20748/Badan-POM-Berantas-Peredaran-Kosmetik-Impor-Ilegal-di-Jakarta-dan-Jawa-Barat.html>, diakses pada Tanggal 22

konsumen jelas dalam ancaman nyata sehingga membutuhkan hukum yang kuat untuk melindungi hak-haknya. Saat ini, masalah konsumen telah menjadi isu dunia internasional,<sup>274</sup> sehingga melahirkan ide internasionalisasi hukum konsumen dengan empat faktor yang melatarinya, yaitu:<sup>275</sup> (a) globalisasi konsumsi, (b) digitalisasi konsumsi dan hubungan konsumen, (c) perkembangan Internet dan jejaring sosial, dan (d) dampak konsumsi terhadap lingkungan.<sup>276</sup>

Terdapat pedoman perlindungan konsumen PBB (*The United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) yang diakui secara internasional.<sup>277</sup> Terlepas dari kenyataan bahwa pedoman ini tidak mengikat secara hukum, tetapi pengaruhnya sangat luas dan menjadi

---

Januari 2022. <https://news.detik.com/berita/d-4122471/bpom-sita-ribuan-kosmetik-berbahaya-yang-beredar-di-bali>, diakses pada tanggal 22 Januari 2022.

<sup>274</sup> A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction.", hlm. 190.

<sup>275</sup> R. Pozhodzhuk, "Internationalization of Consumer Law and Consumer Protection," *Private Law and Business*, no. 18 (2018): 209-212.

<sup>276</sup> Upaya internasionalisasi hukum perlindungan konsumen dengan, *pertama*, pada pembentukan standar minimum perlindungan konsumen yang diterima secara global (seperti yang telah dilakukan melalui Pedoman PBB tentang Perlindungan Konsumen) dan, *kedua*, pada pengembangan dan fasilitasi kerja sama sebagai prasyarat yang diperlukan untuk perlindungan konsumen yang efisien (seperti yang telah diprakarsai oleh Jaringan Perlindungan dan Penegakan Konsumen Internasional (Lembaga ini bernama *International Consumer Protection and Enforcement Network* (ICPEN)), daripada pada harmonisasi hukum konsumen substantif. M. Durovic, "International Consumer Law: What Is It All About?," *Journal of Consumer Policy* 43, no. 1 (2020): 125-143. Mateja Durovic and Hans W. Micklitz, *Internationalization of Consumer Law: A Game Changer* (Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2017), hlm. 1-5. Rizqi Baktiara Amrullah, "Internationalization of Consumer Law: A Game Changer, Hans W. Micklitz and Mateja Durovic, Springer Nature Switzerland, 2017, 89 Pages, ISBN 978-3-319-45312-5," *JILS (JOURNAL OF INDONESIAN LEGAL STUDIES)* 4, no. 2 (2019): 409-448.

<sup>277</sup> Pembukaannya menetapkan bahwa konsumen harus memiliki akses ke informasi yang memadai untuk memungkinkan mereka membuat pilihan produk, dan terhadap informasi ketersediaan ganti rugi konsumen yang efektif. A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction.", hlm. 191



instrumen internasional untuk perlindungan konsumen. Pedoman tersebut telah digunakan sebagai inspirasi dan model bagi banyak negara di dunia dalam mengembangkan sistem perlindungan konsumen nasionalnya.<sup>278</sup> Bahkan telah banyak negara memasukkan perlindungan konsumen dalam konstitusi nasionalnya.

Konstitusionalisasi perlindungan konsumen menunjukkan komitmen Uni Eropa terhadap nilai-nilai kemanusiaan.<sup>279</sup> Konsensus dunia internasional bagi perlindungan konsumen dipandang rekognisi umum atas hak-hak universal dan merupakan dukungan tambahan untuk menerima hak-hak konsumen sebagai hak asasi manusia.<sup>280</sup> Hak setiap orang untuk dilindungi sebagai konsumen dianggap sebagai hak asasi manusia yang patut mendapat perlindungan khusus.<sup>281</sup>

---

<sup>278</sup> United Nations Conference for Trade and Development, 'Implementation Report on the United Nations Guidelines on Consumer Protection (1985-2013)', E/1999/INF/2/Add.2, available at:[http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciclpd23\\_en.pdf](http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciclpd23_en.pdf).

<sup>279</sup> Gráinne De Búrca, "Beyond the Charter: How Enlargement Has Enlarged the Human Rights Policy of the European Union," *Fordham International Law Journal* 27, No. 2 (2003), <http://ir.lawnet.fordham.edu/ilj>. In A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction.", hlm. 191.

<sup>280</sup> Asbjorn Eid, Katarina Krause, and A.Rosas, ed., *Economic Social and Cultural Rights: Universal Challenge*, Second Rev. (The Hague: Kluwer, 2001), hlm. 777, in A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction.", hlm. 191. Pedoman Perlindungan Konsumen. Dalam banyak kasus, perlindungan konsumen telah diabadikan secara konstitusional dan beberapa negara telah mengakui hak konsumen sebagai hak asasi manusia. Semua negara memiliki undang-undang perlindungan konsumen; hak akses ke produk yang tidak berbahaya dan hak atas pembangunan ekonomi dan sosial yang adil, merata dan berkelanjutan serta perlindungan lingkungan yang terkandung baik dalam undang-undang perlindungan konsumen atau norma sektoral nasional lainnya. United Nations Conference for Trade and Development, 'Implementation Report on the United Nations Guidelines on Consumer Protection (1985-2013)', E/1999/INF/2/Add.2, available at:[http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciclpd23\\_en.pdf](http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciclpd23_en.pdf).

<sup>281</sup> Iris Benöhr, *EU Consumer Law and Human Rights-Oxford University Press* (United Kingdom: Oxford University Press, 2013), hlm. 45-75.

Negara-negara yang melakukan konstitusionalisasi perlindungan konsumen, di antaranya seperti Lituania<sup>282</sup> dan Portugal<sup>283</sup> di Eropa, dan Thailand di ASEAN. Konstitusi Thailand 2017 mengatur perlindungan konsumen dalam Bab 3 tentang *Right and Liberties of The Thai People*. Pasal 40, Pasal 46 dan Pasal 60 adalah pasal-pasal yang berkaitan dengan. Pasal 61 menyatakan bahwa:

Negara harus menyediakan langkah-langkah atau mekanisme yang efisien untuk melindungi dan mengamankan hak-hak konsumen dalam berbagai aspek, yang meliputi, antara lain, pengetahuan tentang informasi yang benar, keamanan,

---

<sup>282</sup> Konstitusi Lituania 1992 Chapter IV *the National Economy and Labour*, dalam Pasal 46 Ekonomi Lituania harus didasarkan pada hak kepemilikan pribadi, kebebasan kegiatan ekonomi individu, dan inisiatif. Negara harus mendukung upaya dan inisiatif ekonomi yang bermanfaat bagi masyarakat. Negara harus mengatur kegiatan ekonomi sehingga melayani kesejahteraan umum rakyat. Undang-undang ini melarang monopoli produksi dan pasar, dan melindungi kebebasan persaingan yang adil. Negara harus melindungi kepentingan konsumen. The Constitution of the Republic of Lithuania (Adopted by the citizens of the Republic of Lithuania in the Referendum of 25 October 1992), <https://www.lrs.lt/home/Konstitucija/Constitution.htm>, diakses pada tanggal 24 Januari 2022. Dampak dari konstitusionalisasi hak-hak konsumen di Lituania ini adalah telah mampu meningkatkan perlindungan konsumen di internal negaranya. A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction.", hlm. 196.

<sup>283</sup> Constitution of the Portuguese Republic Seventh Revision [2005], <https://www.parlamento.pt/sites/EN/Parliament/Documents/Constitution7th.pdf>, diakses pada tanggal 24 Januari 2022. Konstitusi Portugis tahun 1982 dalam *Title Economic, Social and Cultural Rights and Duties* (Hak dan Kewajiban Ekonomi dan Sosial Budaya). Hak konsumen diatur dalam Pasal 60 yang meliputi hak atas kesehatan, keselamatan, perlindungan kepentingan ekonomi, iklan yang adil dan hak asosiasi konsumen untuk didengar. Sistem perlindungan konsumen di Portugal sudah cukup memadai dan efektif. Sebagian besar ketentuannya adalah hukum Eropa dan bahkan sering kali legislator Portugal membentuk rezim aturan yang menguntungkan untuk memperkuat perlindungan konsumen. Keuntungan utama perlindungan konsumen di Portugal adalah penegakan hukumnya yang memberikan pelayanan bermutu, murah dan cepat. António Pinto Monteiro, Maria Raquel Guimarães, and Sandra Passinhas, "Enforcement and Effectiveness of Consumer Law in Portugal: Filling the Gap Between the Law on the Books and the Law in Action," in *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law*, ed. Hans-W. Micklitz and Geneviève Saumier (Switzerland: Springer Nature Switzerland AG, 2018), hlm . 476-477.

penyelesaian kontrak yang adil, atau aspek lain yang menguntungkan konsumen.

Implikasi dari konstitusionalisasi perlindungan konsumen di Thailand adalah kuatnya otoritas publik yang menangani perlindungan konsumen karena langsung di bawah kendali perdana Menteri, dan konsumen Thailand satu-satunya yang berada pada level berdaya di ASEAN.

Pada tahun 1966, Majelis Umum PBB mengeluarkan Konvensi Internasional tentang Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (*International Convenan Economic Social Cultural Right-ICESCR*) dan telah berlaku sejak tahun 1976. Hak ekonomi dan sosial tersebut berkorelasi dengan perlindungan konsumen. Terutama pada hak atas standar hidup yang layak yang meliputi pangan, papan dan perbaikan terus menerus dalam kondisi hidup, ini sebagian hanya dapat dicapai melalui perlindungan konsumen yang efektif.<sup>284</sup>

Hak konsumen tersebut muncul sebagai reaksi terhadap dunia global pos modern yang diliputi oleh evolusi ilmiah.<sup>285</sup> Mencermati hak-hak konsumen, terdapat irisan yang sangat kuat dengan hak asasi manusia.<sup>286</sup> sehingga tidak mengherankan jika **Ewelina Cala-Wacinkiewicz** berpendapat bahwa isu-isu perlindungan konsumen dapat

---

<sup>284</sup> Margus Kingisepp, "The Constitutional Approach to Basic Consumer Rights," *Juridica International* 19, No. 49 (2012): 235-240., hlm. 50

<sup>285</sup> A.G Eze, "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction.", hlm. 71.

<sup>286</sup> Érico Rodrigues de Melo, "Consumer Rights as Human Rights: Legal and Philosophical Considerations," *Revista RyD República y Derecho* 5 (2020): 1-26.

ditempatkan sebagai sub kategori dari sistem pertahanan HAM.<sup>287</sup> **Érico Rodrigues de Melo** juga berpendapat bahwa:

Terdapat argumen filosofis yang mendukung kebutuhan perlindungan konsumen untuk menjamin martabat manusia. Hak konsumen adalah hak asasi manusia dan harus dipertahankan. Pada aspek universalitas, HAM, bersifat intrinsik bagi manusia. Hak-hak konsumen sangat cocok dengan ide ini, karena dipandu oleh prinsip-prinsip umum yang cocok untuk setiap orang, terlepas dari negara, bahasa, atau budaya mereka. Hal ini terjadi pada masa globalisasi, yang ditandai dengan produksi massal dan pasar global.<sup>288</sup>

**S. Deutch** menyatakan:<sup>289</sup>

Hak konsumen berpotensi menjadi “hak asasi manusia yang lunak”, karena memiliki 3 (tiga) ciri utama hak asasi manusia, yaitu: (a) ada peningkatan pengakuan internasional atas hak-hak konsumen dalam perjanjian internasional, yang menunjukkan ada penerimaan universal atas hak tersebut,<sup>290</sup> hak

---

<sup>287</sup> Ewelina Cała-wacinkiewicz, “Consumer’s Rights As A Special Category Of Human Rights,” no. Oxford (2009): 14–22. Ruwanthika Ariyaratna, “Consumer Rights in the Context of Human Rights: A Legal Analysis,” *KDU Law Journal General Sir John Kotelawala Defence University* 02, no. 01 (2022): 25–40, <http://www.rebe.rau.ro/RePEc/rau/cliuei/SP14/CLI-SP14-A9>. Jamila Shu’ara, “Consumer Education as a Strategy for Sustaining Human Rights and National Security in Nigeria,” *American Journal of Research in Business and Social Sciences* 1, no. 2 (2021): 1–8.

<sup>288</sup> Melo, “Consumer Rights as Human Rights: Legal and Philosophical Considerations.”

<sup>289</sup> Sina Deutch, “Are Consumer Rights Human Rights?,” *European Consumer Protection: Theory And Practice* 32, No. 3 (2012): 336–353., hlm. 551–552, dikutip juga oleh Margus Kingisepp, “The Constitutional Approach to Basic Consumer Rights.”, hlm. 50.

<sup>290</sup> Menurut Sri Redjeki, perlindungan konsumen di era pasar global menjadi penting, salah satu alasannya adalah karena konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal, juga mempunyai hak-hak yang bersifat spesifik. Sri Redjeki Hartono, “Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kerangka Perdagangan Bebas,” in



konsumen adalah hak semua individu, karena setiap orang adalah konsumen dari waktu ke waktu, (b) hak konsumen atas perdagangan yang adil, produk yang aman, dan akses terhadap keadilan diberikan untuk menjaga martabat dan kesejahteraan manusia, terlepas dari dampak pasar ekonomi, (c) hak konsumen serupa dengan hak asasi manusia lainnya yang diterima karena dimaksudkan untuk melindungi individu dari pelanggaran sewenang-wenang oleh pemerintah.

Konstitusionalisasi perlindungan konsumen di Indonesia, dapat dilakukan dengan menyebutkan hak-hak konsumen dalam UUD 1945 secara tegas seperti Thailand, Portugal dan Spanyol. *Kedua*, dapat hanya menyebutkan “pemerintah wajib melindungi kepentingan konsumen” dalam Pasal 33 UUD 1945 baik pada ayat (1), sehingga berbunyi “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan perlindungan konsumen”, atau pada ayat (4), sehingga berbunyi perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas prinsip demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan dan kesatuan ekonomi nasional dan perlindungan hak-hak konsumen”. Pengaturan lebih lanjut perlindungan hak-hak konsumen tersebut didelegasikan pada undang-undang seperti yang dilakukan Lituania.

---

*Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Husni Syawali dan Neni Sri Imayati (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 34



Konstitusionalisasi perlindungan konsumen menjadikan UUPK sebagai delegasi langsung dari konstitusi sehingga berkedudukan sebagai undang-undang organik. Hal ini dapat memperkuat kedudukannya sebagai *umbrella act* karena kekuatannya setengah dari konstitusi. Undang-undang organik adalah undang-undang yang substansinya merupakan penjabaran langsung dari delegasi pengaturan yang disebut secara eksplisit dalam UUD 1945. Sedangkan undang-undang non organik adalah undang-undang yang melaksanakan hal-hal yang sepatutnya diatur dalam undang-undang atau undang-undang yang melaksanakan delegasi pengaturan dari undang-undang lainnya.<sup>291</sup>

Kedudukan UUPK yang demikian, membuat legitimasi perlindungan konsumen semakin kuat, juga dapat memberdayakan kewajiban otoritas publik dalam menghormati, melindungi, dan memenuhi kewajiban konstitusional tersebut, sebagaimana dikatakan oleh **B. Banaszak**, bahwa kehadiran materi sosial yang tepat dan luas dalam konstitusi telah menentukan garis perkembangan kebijakan sosial yang progresif.<sup>292</sup>

b. Harmonisasi UUPK, UU Pemda dan UU Arbitrase

Konsekuensi logis menerapkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum adalah adanya suatu sistem hukum, yaitu suatu norma hukum saling terkait dan tersusun dalam suatu

---

<sup>291</sup> Maria Farida et al., "Kompedium Perundang Undangan" (Jakarta, 2008), hlm. 2

<sup>292</sup> B. Banaszak and Boguslaw Banaszak Wroclaw, "Constitutionalisation of Social Human Rights, Necessity or Luxury?," *Persona y derecho: Revista de fundamentación de las Instituciones Jurídicas y de Derechos Humanos* 66, No. 66 (2012): 17–28., hlm. 27



sistem, yang di dalamnya terlarang untuk adanya saling penegasian antar norma hukum.

Sistem Hukum Nasional Indonesia (SHNI) merupakan hasil harmonisasi antar elemen tertentu, baik domestik maupun internasional yang dikelola berdasarkan paradigma Pancasila dengan UUD 1945. Semua aturan yang terangkai dalam SHNI merupakan satu kesatuan yang utuh yang harus saling menjaga konsistensi. Konsistensi peraturan perundang-undangan dalam sebuah sistem tersebut bukan tanpa desain dan skenario, akan tetapi sengaja diciptakan, agar sistem hukum tersebut kuat dan tidak rapuh.

Menurut **Nandang Sutrisno**, secara harfiah, harmonisasi berasal dari *harmony* (Inggris) yang memiliki arti kesesuaian, keserasian, kecocokan dan keselarasan.<sup>293</sup> Harmonisasi hukum menurut Pembinaan Hukum Nasional dipahami sebagai kegiatan ilmiah untuk menuju proses pengharmonisan hukum tertulis yang berpijak pada nilai-nilai filosofis, sosiologi, ekonomis maupun yuridis. Pengkajian terhadap rancangan peraturan perundang-undangan, dalam berbagai aspek apakah telah mencerminkan keselarasan dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang lain, hukum tidak tertulis yang hidup dalam masyarakat, konvensi-konvensi dan perjanjian internasional, bilateral maupun multilateral yang telah diratifikasi.<sup>294</sup>

Menurut **Mochtar Kusumaatmadja** sebagaimana dikutip oleh **Nandang Sutrisno**, harmonisasi hukum

---

<sup>293</sup> Nandang Sutrisno, "Harmonisasi Hukum Perdagangan Internasional Trend Lex Mercatoria," *Unisia* 15, No. 26 (1995): 37-43., hlm. 37-38.

<sup>294</sup> Kusnu Goesniadhie Slamet, "Harmonisasi Hukum Dalam Perspektif Perundang-Undangan," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 11, No. 27 (2004): 82-96., hlm. 85.

mencakup beberapa tahap, yaitu perbandingan, penyesuaian atau penyerasian, penyamaan dan penyatuan.<sup>295</sup> Arah tujuan harmonisasi ini adalah pada adopsi hukum perdagangan internasional yang seragam oleh negara-negara.

Berdasarkan pengertian harmonisasi di atas, maka harmonisasi yang dimaksud dalam tulisan ini adalah aktivitas menyelaraskan norma hukum yang berkaitan perlindungan konsumen yang ada dalam UUPK dengan UU AAPS dan UU Pemda dan Peraturan Menteri Perdagangan, sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, telah terjadi ketidakcocokan sehingga berdampak atas penanganan sengketa konsumen.

Inkonsistensi antara UUPK dengan UU AAPS dan UU Pemda dan tantangan melakukan harmonisasinya dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, yaitu:<sup>296</sup> (a) pembentukan dilakukan oleh lembaga yang berbeda dan dalam kurun waktu yang berbeda, (b) pejabat yang hadir dalam penyusunannya berganti-ganti, (c) pendekatan sektoral lebih mendominasi daripada pendekatan sistem, (d) munculnya ragam penafsiran dari berbagai instansi terhadap materi muatan yang akan diharmoniskan, (e) terbatasnya tenaga fungsional perancang peraturan perundang-undangan.

Ketiga UU di atas berada dalam satu hierarki yang sama, yaitu *formell gesets* yang berada di bawah UUD 1945

---

<sup>295</sup> Sutrisno, "Harmonisasi Hukum Perdagangan Internasional Trend Lex Mercatoria.", hlm. 38.

<sup>296</sup> Wahiduddin Adams, "Harmonisasi Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia," in *Dialektika Pembaruan Sistem Hukum Indonesia*, Cetakan Pertama. (Jakarta: Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia, 2012), hlm. 154-155.



dan Tap MPR. Area-area harmonisasi terdiri dari: <sup>297</sup> (1) konsepsi materi muatan, dan (2) area yang berkorelasi dengan prosedur teknik penyusunan. Area konsepsi materi muatan mencakup harmonisasi dengan: (1) Pancasila sebagai sumber segala sumber, (2) UUD 1945 sebagai sumber hukum tertinggi, (3) asas pembentukan dan materi muatan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari: (a) asas pembentukan peraturan perundang-undangan, (b) asas materi muatan peraturan perundang-undangan, (c) asas lain sesuai dengan bidang peraturan perundang-undangan yang bersangkutan, (4) materi muatan secara vertikal dan horizontal, (5) perjanjian internasional yang telah diratifikasi.

Berdasarkan area-area harmonisasi di atas, inkonsistensi UUPK dengan UU AAPS dan UU Pemda terjadi pada ranah materi muatan secara horizontal, yaitu terjadi pada obyek pengaturan yang sama, UUPK dengan UU AAPS terjadi pada obyek pengaturan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sedangkan UUPK dengan UU Pemda terjadi pada obyek pengaturan pelaksanaan perlindungan konsumen. Berdasarkan hal ini, ranah harmonisasinya juga pada ranah yang sama. Penyebab disharmoni tersebut menurut penulis adalah karena dibentuk oleh lembaga yang berbeda dalam kurun waktu yang berbeda pula dan disumbang dengan tidak digunakannya pendekatan sistem dalam penyusunan peraturan tersebut.

UUPK sebagai UU yang lebih dulu ada daripada UU AAPS, jika UUPK hendak mempertahankan segala ketentuan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang ada di dalamnya yang berbeda dengan UU AAPS sebagai

---

<sup>297</sup> Ibid., hlm. 146-151.

basis hukum penyelesaian sengketa secara alternatif, maka harmonisasinya adalah dengan melakukan *legislative review* dan memasukkan pasal harmonisasi yaitu: *penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini*.

Norma hukum di atas adalah norma derogasi yang mengurangi, membatasi keberlakuan UU AAPS. Derogasi dalam *Black Law* diartikan sebagai pencabutan sebagian atau penghapusan suatu undang-undang, seperti dengan tindakan membatasi ruang lingkupnya atau mengurangi kegunaan dan kekuatannya. Derogasi berbeda dengan abrogasi, yang berarti pencabutan atau pembatalan suatu undang-undang.<sup>298</sup>

Pencantuman norma derogasi yang meniadakan validitas norma lainnya, idealnya memang dinyatakan dalam suatu norma hukum positif tersendiri, yang secara tegas menentukan norma mana yang berlaku di antara dua atau lebih norma yang bertentangan. Namun realitas empiris menginformasikan bahwa kerap kali terjadi konflik norma tanpa ada norma derogasi. Terhadap ketiadaan norma derogasi tersebut lazim digunakan asas-asas hukum dalam mengurainya untuk menentukan norma mana yang diutamakan. Asas-asas tersebut adalah seperti:<sup>299</sup> *lex specialis derogat legi generali*, *lex superior derogat legi inferiori*, dan *lex posterior derogat legi priori*.

Disharmoni antara UUPK dengan UU Pemda dalam hal pelaksanaan perlindungan konsumen, di mana UUPK

---

<sup>298</sup> <https://thelawdictionary.org/derogation/>, diakses pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>299</sup> Aaron X. Fellmeth and Maurice Horwitz, *Guide to Latin in International Law* (New York: Oxford University, 2009), hlm. 176-177.



menghendaki BPSK ada di setiap kabupaten dan/atau kota, sedangkan UU Pemda menentukan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh pemerintah provinsi dan berimplikasi pada pengelompokan dan likuidasi BPSK yang sudah terbentuk di kabupaten dan/atau kota, penting untuk memberikan peran secara *mandatory* kepada semua tingkatan pemerintahan dalam melakukan perlindungan konsumen dengan pembagian peran yang jelas di tingkatan pemerintahan tersebut.

Khusus pengelolaan BPSK, penting untuk dilakukan secara independen, sehingga pengawasan, pembinaan dan pelaporan menjadi satu pintu, namun tetap sesuai dengan amanah UUPK bahwa BPSK dibentuk di setiap kabupaten dan/atau kota yang ada di Indonesia. Hal harus terus diusahakan ketersediaannya agar konsumen menjadi dekat dan mudah mengakses keadilan melalui institusi penyelesaian sengketa ini. Berdasarkan ini, maka harmonisasinya sebagai berikut:

Tabel 2. 9 Pembagian Urusan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Semua Tingkatan Pemerintahan

No.	Sub Urusan	Pemerintah Pusat	Pemerintah Provinsi	Pemerintah Kabupaten/Kota
1	Standarisasi dan Perlindungan Konsumen	Pengendalian dan evaluasi perlindungan konsumen	Pelaksanaan perlindungan konsumen	Pelaksanaan perlindungan konsumen

Urusan perlindungan konsumen sebagai urusan konkuren yang melibatkan semua tingkatan pemerintahan, seharusnya pemerintah daerah kabupaten dan/atau kota tidak hanya memegang peranan dalam metrologi legal, tera

dan tera ulang sebagai instrumen perlindungan konsumen secara preventif, akan tetapi harus diberi kewenangan edukasi dan sosialisasi pada konsumen sebab pemerintahan yang dekat konsumen adalah pemerintah kabupaten, bahkan jika berkaca pada Thailand, urusan perlindungan konsumen juga menjadi tanggung jawab pemerintah kecamatan dan desa karena unit inilah yang dapat menjangkau konsumen di akar rumput. Jika kewenangan pelaksanaan perlindungan konsumen seperti saat ini, maka cita-cita untuk merealisasikan konsumen yang berdaya rasanya hanya utopia belaka.

Inkonsistensi norma hukum dalam Permendag No. 72 Tahun 2020 dengan UUPK sebagaimana telah diurai pada bab sebelumnya, secara hierarki Permendag tidak dapat menghilangkan validitas norma hukum dalam UUPK berkaitan dengan: (1) dasar hukum pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK, (2) unsur konsumen dalam keanggotaan BPSK, (3) dasar hukum pembentukan sekretariat BPSK, dan (4) dasar hukum pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK. Hal ini didasarkan pada asas *lex superior derogat legi inferiori*.

Permendag tidak ada dalam hierarki peraturan perundang-undangan yang diakui dalam Pasal 7 ayat (1) UU PPP, namun ia diakui keabsahannya sebagai salah satu peraturan di luar hierarki tersebut. Sedangkan UUPK kedudukannya jelas dalam hierarki dalam pasal 7 di atas. Oleh karena itu, untuk menjaga keselarasan dan kesesuaian norma hukum dalam sistem hukum, Permendag tersebut harus dicabut oleh lembaga yang mengeluarkannya atau diselaraskan dengan UUPK.



## 2. Penguatan Struktur Hukum BPSK Melalui Reorganisasi dan Revitalisasi

Pengakaran hak-hak konsumen dalam UUD 1945 tidak akan memiliki arti signifikan, jika pelaksanaan dan penegakannya di lapangan lemah. BPSK institusi hukum yang memiliki tugas di dalamnya, perlu diperkuat, mulai dari kedudukannya, dasar hukum dalam melaksanakan tugasnya melalui Peraturan Pemerintah (PP), bukan keputusan menteri seperti saat ini, BPSK juga perlu dilakukan reorganisasi dan revitalisasi, yaitu penataan ulang, kedudukan dan kewenangannya sehingga menjadi vital dan berwibawa, meliputi:

### a. Pengelolaan BPSK Seluruh Indonesia Secara Independen

Memperhatikan kedudukan UUPK sebagai undang-undang payung dan kompleksnya produk yang beredar saat ini, baik secara *offline* maupun *online* dengan lembaga pengawasannya yang berbeda-beda, BPSK lembaga yang akan menegakkan hukum di dalamnya, penting untuk dikelola secara independen terbebas dari pengaruh apa pun. Hal semacam ini mutlak dibutuhkan tidak hanya di lembaga yudisial namun juga lembaga kuasi yudisial seperti BPSK.

Keberadaan BPSK dalam menegakkan hukum dan keadilan dalam lingkup perdata di luar pengadilan diakui secara konstitusional sebagai dijelaskan dalam Pasal 59 dan 60 UU Kekuasaan Kehakiman. Independensi BPSK dengan demikian dapat mengurangi anggapan BPSK merupakan perpanjangan tangan dari instansi tertentu sehingga independennya diragukan, dan dapat berdampak pada tidak obyektifnya dalam menjalankan tugas dan kewenangannya yang pada akhirnya tidak menjadi pilihan, namun walau



demikian, BPSK harus berorientasi pada perlindungan konsumen.

Independensi BPSK tidak akan memiliki banyak arti jika tidak ada kemudahan akses ke keadilan darinya. Mengadaptasi dari kedudukan Komisi Konsumen di India, maka BPSK penting untuk dibentuk di setiap kabupaten dan/atau kota, daerah provinsi dan pusat secara hierarkis. Hal ini dapat memudahkan konsumen untuk mengaksesnya, sebab salah satu tantangan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen adalah sulitnya lembaga penyelesaian sengketa diakses. Teknologi dapat mempermudah akses, akan tetapi itu hanya dapat digunakan oleh konsumen yang mahir dalam penggunaan saluran *online*, terutama kaum urban, kelas menengah dan konsumen muda. Mekanisme ganti rugi yang sangat bergantung pada internet cenderung mendiskriminasi konsumen pedesaan, buta huruf dan miskin.<sup>300</sup> Oleh karena itu *online* dan *offline* harus disediakan.

Pemerataan keberadaan BPSK di seluruh kabupaten dan/atau kota di atas, dimaksudkan untuk membuka akses keadilan bagi konsumen seluas-luasnya dengan biaya murah. Hal ini penting, sebab salah satu pilar inti dari perlindungan konsumen adalah akses keadilan (*access to justice*) dalam penyelesaian sengketa. Secara teoretis akses pada keadilan<sup>301</sup> mengacu kepada dua hal yang berbeda, yaitu akses pada keadilan bersifat prosedural dan substantif.

---

<sup>300</sup> Asean Australia Development Cooperation Program and Pashe II, "Roadmapping Capacity Building Needs in Consumer Protection.", hlm. 59

<sup>301</sup> Dalam penggunaannya yang biasa, istilah "akses terhadap keadilan" adalah sinonim perlindungan yudisial. Dari sudut pandang individu, istilah ini biasanya mengacu pada hak untuk mencari upaya hukum di depan pengadilan atau mahkamah yang dibentuk dengan undang-undang dan yang dapat menjamin independensi dan ketidakberpihakan dalam penerapan hukum. Francesco Francioni, ed., *Access to Justice as a Human Right* (New



Salah satu aspek yang paling penting dari akses ke keadilan adalah kemampuan untuk mencapai lokasi di mana keadilan ditegakkan. Kendala fisik seperti jarak dapat memiliki dampak yang parah pada orang-orang dengan disabilitas dan orang miskin. Untuk orang miskin, menggunakan transportasi ke lokasi di mana keadilan berada dilakukan bisa sangat mahal. Bahkan ketika transportasi terjangkau, perjalanan panjang ke lokasi fisik sering berarti kehilangan waktu yang berharga di tempat kerja atau di rumah.<sup>302</sup> Salah satu dimensi keadilan, di samping kebenaran dan waktu adalah juga biaya.<sup>303</sup>

Posisi hukum BPSK yang demikian dapat:<sup>304</sup> (a) mendekatkan pihak yang dirugikan yang hendak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga di luar pengadilan (BPSK), (b) menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan musyawarah untuk memperoleh putusan yang *win-win solution*, dan (c) menyelenggarakan penyelesaian sengketa dengan cara yang sederhana dan murah melalui mediasi atau konsultasi atau arbitrase atas kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha.

305

---

York: Oxford University Press, 2007), <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results.>, hlm. 67

<sup>302</sup> Alain Marciano and Giovanni Battista Ramello, eds., *Encyclopedia of Law and Economics, Encyclopedia of Law and Economics* (New York: Springer US, 2019), hlm. 11-17.

<sup>303</sup> A. A. S. Zuckerman, "Justice in Crisis: Comparative Dimensions of Civil Procedure," in *Civil Justice in Crisis, Comparative Perspectives of Civil Procedure*, ed. A. A. S. Zuckerman (United Kingdom: Oxford University Press, 1999), hlm. 47.

<sup>304</sup> Bernadette M. Waluyo, "Posisi Dan Kontribusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasca Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.", hlm. 227.

<sup>305</sup> Posisi hukum BPSK di kabupaten/kota harus tetap dipertahankan dan bahkan dikembangkan, dengan beberapa pertimbangan, yaitu: (a) kondisi wilayah Indonesia yang berbentuk kepulauan akan sulit dijangkau oleh BPSK jika hanya berkedudukan di Ibu Kota Provinsi, sedangkan kebutuhan masyarakat bukan hanya mencakup wilayah tersebut, (b)

Keberadaan BPSK di setiap kabupaten dan/atau kota memang tidak menjamin konsumen akan mengaksesnya. Karena ada tiga faktor yang turut menentukan pengajuan perkara, yaitu: <sup>306</sup> (a) pengetahuan tentang hukum, (b) kemampuan keuangan, dan (c) budaya hukum. Mengantisipasi hal tersebut, penting beberapa pihak selain konsumen untuk diberi *legal standing* untuk mengajukan gugatan atas nama konsumen, seperti LPKSM yang terdaftar sebagai badan hukum, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pemerintah pusat, daerah provinsi, dan daerah kabupaten/kota. Hal ini merupakan intervensi positif negara dalam mengadvokasi perlindungan bagi konsumen yang saat ini masih belum berdaya.

Di India, CPA 2019 Pasal 35 ayat (1) memberikan peluang hukum kepada pihak di luar konsumen untuk mengajukan gugatan kepada KK, yaitu seperti: (a) asosiasi konsumen, (b) Pusat Otoritas Perlindungan Konsumen (*Central Consumer Protection Authority-CCPA*), <sup>307</sup> (c)

---

kesanggupan pemerintah provinsi untuk menganggarkan biaya operasional BPSK sangat terbatas terutama jika harus menjangkau wilayah yang jauh dari kedudukan BPSK. Hal ini kerap terjadi di wilayah timur Indonesia, (c) masyarakat yang hendak mengajukan pengaduan atau gugatan atas kerugian yang dialami ke BPSK akan mengalami kesulitan jika tempat kediamannya berada jauh dari tempat kedudukan BPSK.

<sup>306</sup> Rahardjo, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis...*, hlm. 84

<sup>307</sup> Kewenangan CCPA India secara detail yaitu: (a) melakukan penyelidikan baik karena ada laporan, mengetahui sendiri atau perintah pusat terhadap pelanggaran hak-hak konsumen dan praktik perdagangan tidak adil, (b) penyidikan setelah ditemukan adanya kasus *prima facie* pelanggaran hak-hak konsumen atau pemberitahuan adanya praktik perdagangan yang tidak adil atau iklan yang salah atau tidak akurat yang merugikan kepentingan umum atau kepentingan konsumen (c) memanggil orang yang terlibat dan dapat memerintahkan untuk membawa dokumen atau catatan apa pun yang dimilikinya terkait dengan kasus, (e) menggeledah dan menyita, dan berwenang untuk meminta penyerahan catatan atau dokumen apa pun, (f) menarik kembali setiap barang atau jasa berbahaya atau tidak aman, dan memerintahkan pengembalian dana dari hasil penjualan barang atau penawaran layanan atau memerintahkan penghentian praktik tidak adil setelah memberi kesempatan untuk didengar orang yang melakukannya, (g) dapat terlibat dalam layanan advokasi konsumen dengan menawarkan layanan pendaftaran pengaduan ke



pemerintah pusat, dan (d) pemerintah negara bagian. Sebelumnya di Pasal 18 ayat (2) poin (b) juga mempertegas *legal standing* CCPA dalam mengajukan keluhan kepada Komisi Distrik, Komisi Negara atau Komisi Nasional, sesuai dengan keadaannya, berdasarkan CPA 2019.

Pemberian *legal standing* kepada beberapa pihak di atas dapat memperluas peluang dan kesempatan bagi pihak terkait dalam pemenuhan hak konsumen mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>308</sup> Selain itu juga merupakan bentuk intervensi negara dalam hubungan kontraktual pelaku usaha dengan konsumen (*end user*) untuk menyeimbangkan posisi keduanya walaupun dalam hukum kontrak sendiri sudah ada asas keseimbangan. Namun realitasnya kedudukan konsumen *vis a vis* pelaku usaha semakin hari semakin tidak seimbang dan melemah<sup>309</sup>,

---

Komisi Nasional, Komisi Negara, atau Komisi Distrik, (h) Memerintahkan kepada pedagang atau produsen atau *endorser* atau pengiklan atau penerbit setelah penyelidikan untuk menghentikan iklan yang salah atau menyesatkan atau merugikan konsumen, dan dalam kasus seperti itu dapat menjatuhkan hukuman hingga Rs 10 lakh yang dibayarkan secara tunai, (i) dapat mencegah *endorser* iklan yang salah atau menyesatkan untuk membuat hal yang sama untuk jangka waktu hingga satu tahun, dan tiga tahun jika terjadi pelanggaran berikutnya. Balachandran Viswanathan, "A Study on Consumer Protection Act 2019 and Its Implications on the Pillars of A Study on Consumer Protection Act 2019 and Its Implications on the Pillars of Integrated Communication Channel," *IOSR Journal of Business and Management* 23, no. 9 (2021), hlm. 59-60. Prof. (Dr.) Ashok R. Patil, *Landmark Judgements on Consumer Law and Practice 2008-2020* (New Delhi: Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution, Government of India, New Delhi & Chair on Consumer Law and Practice, National Law School of India University, Bengaluru, Karnataka, 2021), hlm. 395. Vagish K Singh and Ashish K Singh, "Central Consumer Protection Authority-A Critical Analysis," *International Journal on Consumer Law and Practice* 8, no. 7 (2020), hlm. 61

<sup>308</sup> Pasal 46 UUPK telah memberikan kewenangan kepada beberapa institusi selain konsumen dan ahli warisnya untuk melakukan gugatan atas nama konsumen, namun hal tersebut dilakukan pada pengadilan bukan pada BPSK. Adapun pihak-pihak tersebut adalah: (a) LPKSM dan (b) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

<sup>309</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusamedia, 2010), hlm. 9.

apalagi dalam ekonomi digital seperti saat ini, hak-hak konsumen rentan untuk dilanggar oleh pelaku usaha.

Secara umum, konsumen diperlakukan lebih rendah dari mitra kontrak mereka, membutuhkan perlindungan.<sup>310</sup> Oleh karena itu, disepakati bahwa kepentingan konsumen perlu diamankan. Teori 'ketidaksamaan kekuatan negosiasi' menekankan status ekonomi konsumen yang lebih lemah daripada pelaku usaha.<sup>311</sup> Prinsip 'ketidaksetaraan dalam daya tawar' menekankan posisi konsumen yang secara ekonomi lebih rendah daripada pelaku usaha.<sup>312</sup> Teori eksploitasi, menurut teori ini, konsumen membutuhkan perlindungan karena dua alasan, yaitu: *pertama*, konsumen tidak punya banyak pilihan selain membeli dan membuat kontrak dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pelaku bisnis yang semakin besar dan kuat; *kedua*, perusahaan dapat memanipulasi perbedaan yang signifikan dalam pengetahuan dan kompleksitas sesuai keinginan mereka.<sup>313</sup>

---

<sup>310</sup> Hugh Beale, "Inequality of Bargaining Power," *Oxford Journal of Legal Studies* 6, no. 1 (1986): 123-136.

<sup>311</sup> Stefan Haupt, "An Economic Analysis of Consumer Protection in Contract Law," *German Journal Law* 4, no. 11 (2003): 128-129. Liyang Hou, "Superior Bargaining Power: The Good, the Bad and the Ugly," *Asia Pacific Law Review* 27, no. 1 (2019): 39-61, <https://doi.org/10.1080/10192557.2019.1661589>. Michael E Porter, "How Competitive Forces Shape Industry," *Harvard Business Review* 79 (1979): 1-10.

<sup>312</sup> Haupt, "An Economic Analysis of Consumer Protection in Contract Law.", hlm. 128

<sup>313</sup> Paul Cockshott and Dieterich, "The Contemporary Relevance of Exploitation Theory," *Marxism* 21 8, no. 1 (2011): 206-236. Namun terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa percaya bahwa klaim teoretis konvensional tentang mendefinisikan pelanggan sebagai pihak yang lebih lemah tidak lagi berlaku di zaman modern. Logikanya, teori eksploitasi tidak memperhitungkan persaingan antar perusahaan. Melalui persaingan dari bisnis lain, setiap kekuatan negosiasi yang dimiliki perusahaan *vis a vis* klien minimal. Oleh karena itu, penelitian ini menganggap bahwa 'teori ekonomi' adalah alasan teoritis yang cocok untuk perlindungan konsumen saat ini. Lihat Giesela Rühl, "Consumer Protection in Choice of Law," *Cornell International Law Journal* 44, no. 3 (2011): 569-601.



b. Refomulasi Unsur Keanggotaan BPSK dan Sekretariat sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN)

Independensi BPSK tidak akan berfungsi efektif tanpa ditopang oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional. Melihat realitas empiris SDM BPSK dan dampaknya terhadap pelaksanaan tugas dan kewenangannya, maka unsur keanggotaan BPSK saat ini penting untuk direformulasi. Untuk menjadi lembaga yang berwibawa, BPSK penting untuk diisi oleh para ahli, pemerhati dan pengamat perlindungan konsumen yang dapat berasal dari akademisi, asosiasi atau organisasi perlindungan konsumen yang memiliki pengetahuan dan berpengalaman minimal 10 (sepuluh) tahun dalam perlindungan konsumen, dengan pendidikan minimal sarjana (S-1) dari perguruan tinggi terakreditasi. Adapun yang berasal dari asosiasi perlindungan konsumen, asosiasinya harus sudah terdaftar di Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Kualifikasi anggota BPSK yang demikian, diharapkan pengetahuan dan pengalamannya dapat menjadi modal yang cukup berharga dalam menjalankan tugas dan kewenangannya secara profesional saat diberi amanah untuk menjadi BPSK, sehingga tidak bergantung pada pengetahuan yang akan didapat melalui bimbingan teknis yang diupayakan pemerintah dikemudian hari.

Selain itu, latar belakang pendidikan hukum bagi anggota BPSK, penting juga untuk dijadikan sebagai syarat, sebab kompleksitas produk dewasa ini, dibutuhkan kecanggihan pengetahuan hukum dari aktor BPSK. BPSK

---

Prinsip 'filsafat ekonomi' berfokus terutama pada peningkatan produktivitas ekonomi dan pelestarian kekayaan sebagai keuntungan.

sebagai perangkat terdepan dalam penyelesaian sengketa konsumen, anggotanya harus memiliki latar belakang minimal setingkat strata satu (S1) jurusan ilmu hukum. Sebab kepadanya digantungkan harapan penyelesaian sengketa yang adil dari konsumen dan pelaku usaha, mengingat juga anggota BPSK merupakan perangkat terdepan dalam penyelesaian sengketa konsumen harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan sengketa.

Akan tetapi, untuk menghindari kentalnya nuansa pengadilan dalam menangani sengketa konsumen di BPSK seperti di Malaysia, maka perlu anggota BPSK berasal dari latar belakang keilmuan dan pengalaman di luar hukum, seperti berpengalaman sekurang-kurangnya 10 (sepuluh tahun) dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan ekonomi dan perdagangan. Namun anggota BPSK tersebut tidak lebih dari 5 (lima) persen harus dari orang-orang yang memiliki latar belakang pendidikan hukum.

Pihak yang dapat ditunjuk menjadi ketua (Presiden) dari BPSK dan juga ketua Majelis dalam setiap melakukan persidangan penanganan sengketa konsumen adalah yang memiliki latar belakang pendidikan hukum, sebab bagaimanapun juga menjadi anggota BPSK adalah bagian dari profesi hukum untuk menegakkan hukum dan keadilan di mana hal tersebut diajarkan dalam pendidikan hukum.

Profesi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan dan sebagainya) tertentu. Jenis profesi yang dikenal salah satunya adalah profesi hukum. Profesi hukum adalah profesi yang mulia dan terhormat (*officium nobile*) karena bertujuan menegakkan hukum dan keadilan dalam kehidupan masyarakat, sehingga



keanggotaannya sebagian besar harus berlatar belakang hukum.

Sekretariat BPSK yang bertugas mengelola ketatausahaan dan kepaniteraan di BPSK, penting untuk dipermanenkan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini untuk menciptakan tertib administrasi secara berkelanjutan, sehingga data-data penyelesaian sengketa konsumen dapat tertata dan terstruktur secara baik.

Kepala dan anggota sekretariat BPSK juga harus diperjelas kualifikasi keilmuannya. Anggota yang bertugas bidang pengaduan dan konsultasi harus berlatar belakang ilmu administrasi, sebab salah satu tugasnya adalah tata kelola kearsipan, sedangkan anggota sekretariat yang bertugas pada kepaniteraan wajib berlatar belakang pendidikan hukum, sebab salah satu tugasnya adalah membantu dalam penyusunan putusan BPSK.

### c. Seleksi Anggota BPSK

Reformulasi keanggotaan BPSK di atas tidak akan memiliki banyak arti jika tidak diterapkan dalam proses seleksi BPSK. Seleksi BPSK harus didasarkan pada Undang-Undang yang pelaksanaannya dapat didelegasikan pada Peraturan Pemerintah, bukan pada Peraturan Menteri atau bahkan ketetapan Gubernur seperti saat ini. Sebab untuk melahirkan anggota BPSK yang berintegritas, perlu diatur oleh peraturan yang lebih kuat dari sekedar ketetapan Gubernur dan bahkan keputusan menteri.

Panitia tim seleksi (Pansel) harus terdiri dari para ahli di bidang perlindungan konsumen, yang terdiri dari akademisi maupun praktisi, sehingga dapat menemukan sosok anggota BPSK yang berintegritas. Sebelum Pansel



melakukan uji kepatutan dan kelayakan (*fit an proper test*) terhadap calon anggota BPSK secara akuntabel, obyektif dan transparan, proses seleksi harus dilakukan terlebih dahulu melalui *one gate system* secara terpusat untuk menjaring anggota BPSK yang potensial dengan sistem seleksi *Computer Assisted Test (CAT)*.

d. Spesifikasi Kewenangan BPSK hanya Penanganan Sengketa Konsumen

Kewenangan yang diemban BPSK saat ini sangat luas, untuk itu penting dispecialisasikan pada kewenangan utama dan strategis, yaitu penanganan sengketa konsumen. Kewenangan pengawasan klausula baku yang senyatanya tidak efektif<sup>314</sup>, harus dialihkan kepada BPKN dan pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota.

Kewenangan BPSK di atas harus dirinci secara tegas sehingga tidak menimbulkan penafsiran. Kewenangan BPSK adalah menyelesaikan klaim ganti rugi untuk pembelian barang atau jasa dengan ketentuan:

- 1) BPSK kabupaten/kota berwenang terhadap sengketa konsumen dengan nilai tertentu, misalnya dengan nilai kerugian maksimal Rp. 500.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) BPSK provinsi berwenang terhadap nilai kerugian di atas Rp. 500.000.000 (seratus juta rupiah) dan tidak melebihi Rp. 1000.000.000 (satu milyar rupiah) dan berwenang terhadap keberatan atas putusan BSPK kabupaten/kota berwenang.

---

<sup>314</sup> M. Syamsudin et al., "An Effective Supervision Model of a Standard Clause for Consumer Protection in the Business Transactions," *Hasanuddin Law Review* 3, no. 1 (2017): 36-48.



- 3) BPSK Pusat berwenang terhadap nilai kerugian di atas Rp. 1000.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan berwenang terhadap keberatan putusan BPSK provinsi.

Upaya hukum para pihak hanya dapat dilakukan hanya 1 (satu) kali, hal ini dapat mengurangi beban dari pengadilan itu sendiri, sehingga sengketa konsumen dapat diselesaikan secara cepat, sederhana dan berbiaya ringan. Hal ini tentunya sesuai dengan prinsip tingkat tinggi ASEAN yang mengharuskan anggotanya untuk menyediakan akses pada penyelesaian sengketa yang nyaman.

Klaim kerugian tersebut baik yang lahir dari wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum sepanjang terjadi dalam hubungan konsumen akhir (*end user*) dengan pelaku usaha atau sengketa konsumen sebagai sengketa dalam ruang lingkup perbuatan melawan hukum maupun pelanggaran perjanjian (wanprestasi)<sup>315</sup> yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen.

---

<sup>315</sup> Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, di mana debitur telah tidak memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya. Tidak terpenuhinya kewajiban prestasi dapat berupa tidak berprestasi sama sekali, berprestasi tapi tidak penuh, atau terlambat memenuhi prestasi.<sup>315</sup> Sedangkan perbuatan melawan hukum adalah meliputi: (a) melanggar hak subyektif orang lain, (b) melanggar kewajiban hukumnya sendiri, (c) melanggar etika pergaulan hidup, (d) melanggar kewajibannya sebagai anggota masyarakat untuk, dalam pergaulan hidup, secara patut memperhatikan kepentingan diri dan harta orang lain. Berdasarkan pengertian wanprestasi dan perbuatan melawan hukum di atas, J. Satrio menyimpulkan keduanya tidak ada perbedaan yang prinsipil. tindakan atau sikap debitur tidak memenuhi kewajiban perikatan tentu merupakan tindakan yang bersifat melawan hukum, karena dengan tindakan seperti itu, debitur telah membawa dirinya dalam keadaan wanprestasi, debitur telah melanggar hak kreditur, di samping itu melanggar kewajiban hukumnya sendiri, wanprestasi mestinya juga merupakan perbuatan yang tidak patut dan karenanya melanggar etika pergaulan hidup, yang pasti melanggar kewajibannya untuk secara patut memperhatikan kepentingan diri dan harta krediturnya. J. Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin Dan Yurisprudensi*, Cetakan 2. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 3-4.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat ditimbulkan dari hubungan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Perjanjian yang dilakukan oleh para pihak tidak selamanya berjalan mulus, dapat saja konsumen tidak mendapatkan produk yang sesuai dengan diperjanjikan. Apabila ini terjadi, produsen telah melakukan wanprestasi dan konsumen mengalami kerugian.<sup>316</sup>

Kerugian konsumen juga dapat diakibatkan dari perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), yang dapat berupa adanya cacat pada produk yang menyebabkan kerugian pada konsumen.<sup>317</sup> Berdasarkan dua sumber perselisihan konsumen dengan pelaku usaha ini, rasional jika secara yuridis formal BPSK diberi kewenangan di dalamnya secara tegas selama itu hubungan konsumen (*end user*) dengan pelaku usaha.

Terhadap sengketa konsumen Lembaga Jasa Keuangan (LJK), karena terdapat kepentingan pelaku usaha terhadap BPSK seperti terhadap putusan BPSK sebagai syarat dikeluarkannya Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) oleh kepolisian, dan juga terdapat kebutuhan hukum dari konsumen karena mudah diakses karena BPSK ada di setiap kabupaten dan/atau kota. Oleh karena itu, yurisprudensi Mahkamah Agung yang menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang terhadap sengketa yang lahir dari wanprestasi, perlu untuk di ketepikan dengan cara memberikan kewenangan kepada BPSK dalam menyelesaikan sengketa yang lahir dari wanprestasi.

---

<sup>316</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Ke. (Jakarta: Rajawali Press, 2017), hlm. 1-2.

<sup>317</sup> Ibid.



Hal di atas penting dilakukan karena realitas kebutuhan hukum konsumen LJK terhadap keberadaan BPSK, sehingga hukum harus memfasilitasi kebutuhan tersebut sebagaimana diungkapkan Satjipto Rahardjo bahwa hukum itu untuk manusia bukan sebaliknya, sehingga jika hukum tersebut tidak mampu menampung kebutuhan hukum manusia, maka hukum tersebut yang harus ditinjau ulang.<sup>318</sup>

e. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Konsumen atau pihak lain yang memiliki *legal standing* harus diberi kebebasan untuk memilih secara mandiri lembaga penyelesaian sengketanya tanpa harus menunggu persetujuan dari pelaku usaha. Sebab dalam kondisi konflik, kesepakatan tersebut sulit untuk bangun, terlebih dalam transaksi elektronik di mana kedua belah pihak tidak bertemu secara langsung, selain itu, Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE)<sup>319</sup> (*marketplace*) telah menentukan lembaga penyelesaian sengketa sejak awal secara sepihak dalam kontrak elektronik.

---

<sup>318</sup> Satjipto, terutama pada tahun-tahun akhir hayatnya menyinggung apa yang disebut *deep ecology*. Konsep ini mengandung arti bahwa hukum bukan lagi semata untuk manusia, tetapi untuk membahagiakan semua makhluk hidup. Itu berarti hukum untuk semua makhluk hidup Marilang Marilang, "Menimbang Paradigma Keadilan Hukum Progresif," *Jurnal Konstitusi* 14, no. 2 (2017): 315., hlm. 316. Agam Ibnu Asa, Misnal Munir, and Rr. Siti Murti Ningsih, "Nonet and Selznick'S Responsive Law Concept in a Historical Philosophy Perspective," *Crepido* 3, no. 2 (2021): 96-109., hlm. 97.

<sup>319</sup> Adalah Pelaku Usaha penyedia sarana Komunikasi Elektronik yang digunakan untuk transaksi Perdagangan. Pasal 1 angka 11 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSSE).

Keberlakuan pemilihan forum penyelesaian sepihak tersebut perlu dibatasi oleh *mandatory rules*. Moh. Ali dan Agus Yudha Hernoko menyatakan dengan tegas bahwa:<sup>320</sup>

Karakteristik khas *e-commerce* harus menjadi perlakuan khusus untuk kontrak khusus. Sifat maya yang tidak mengenal batas negara sulit untuk menentukan di negara mana peristiwa hukum itu terjadi. Sifat *paperless* sering kali mengesampingkan akurasi dalam bertransaksi, terutama berkaitan dengan klausula pilihan hukum dan pilihan forum. Sifat lainnya adalah bahwa transaksi elektronik dilakukan dalam bentuk yang baku dan diatur untuk tujuan *take or leave it*.<sup>321</sup> Umumnya pelaku usaha telah menentukan pilihan hukum dan pilihan forum. Kontrak elektronik menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah (pihak yang lebih lemah). Adanya keterbatasan aktif dalam menentukan klausula pilihan hukum, menyebabkan konsumen tidak memiliki daya tawar yang seimbang, sehingga menimbulkan pergeseran paradigma mendasar dalam asas kebebasan berkontrak dari “otonomi pihak” menjadi “otonomi sepihak”. Atas dasar itu,

---

<sup>320</sup> Moh. Ali and Agus Yudha Hernoko, “Characteristics of Party Autonomy in a Transnational Electronic Consumer Contract,” *Yuridika* 35, no. 1 (2019), hlm. 55.

<sup>321</sup> Sebagian besar situs web menggunakan kontrak “*clickwrap*” di mana konsumen mengklik sebuah tombol berlabel “Saya setuju” atau “Terima”. Situs web dirancang khusus untuk mengoptimalkan kemungkinan bahwa konsumen akan setuju untuk membeli barang dan jasa, bahkan jika mereka melakukannya tidak berniat melakukannya. Sering kali perusahaan menyertakan kotak *pop-up* yang berisi milik perusahaan syarat dan ketentuan dan *hyperlink* ke kebijakan privasinya. Mereka biasanya banyak dan diisi dengan *legalese*. Tidak ada kemampuan bagi konsumen untuk menawar; ini adalah kontrak *take it or leave it*. Oleh karena itu, konsumen benar percaya meluangkan waktu membaca dan mencoba memahami syarat dan ketentuan adalah “irasional dan tidak layak”. Dan Wei, James P. Nehf, and Claudia Lima Marques, eds., *Innovation and the Transformation of Consumer Law: National and International Perspectives* (Singapore: Springer Nature Singapore, 2020), hlm. 4.



perlunya campur tangan negara untuk memberikan perlindungan hukum berupa peraturan-peraturan yang bersifat wajib sebagai pengecualian terhadap asas kontraktual yang bersifat mutlak menjadi relatif. Kebebasan atau otonomi para pihak dalam menentukan pilihan hukum yang dituangkan dalam kontrak dibentengi oleh tembok pembatas yaitu apa yang disebut Kebijakan Publik dan *mandatory rules*.

Pasal 53 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) menyebutkan bahwa informasi kontrak elektronik minimal mencantumkan informasi yang salah satunya terkait dengan pilihan penyelesaian sengketa. Oleh ayat (2) ditegaskan bahwa kontrak elektronik tersebut dilarang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.<sup>322</sup>

Penentuan forum sepihak dalam kontrak elektronik tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan pencantuman klausula baku dalam UUPK, tetapi dapat merugikan konsumen. Sebagai contoh, sengketa muncul dalam transaksi *online* dengan nilai Rp. 1000.000 (satu juta rupiah), pelaku usaha telah memilih Badan Arbitrase Nasional di Jakarta atau Pengadilan Negeri Jakarta Pusat sebagai forum penyelesaian, sedangkan konsumen berkedudukan di Nusa Tenggara Barat (NTB). Hal ini tentunya dapat mengurungkan niat konsumen untuk mengadakan haknya,

---

<sup>322</sup> Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

sebab nilai yang digugat lebih kecil dari estimasi biaya yang harus dikeluarkan konsumen.

Sebagian besar sistem hukum telah membatasi keberlakuan pilihan hukum dengan tiga model yaitu:<sup>323</sup>

- 1) Mengecualikan sama sekali. Model ini ada di Swiss. Menurut Pasal 120 (2) Undang-undang Swiss tentang Hukum Perdata Internasional, tidak ada pilihan hukum dalam kontrak konsumen. Ketentuan serupa ditemukan di kodifikasi Oregon dan Louisiana tentang pilihan hukum.
- 2) Pembatasan pilihan hukum yang ada di Uni Eropa. Model ini tidak mengecualikan pilihan hukum dalam transaksi konsumen, tetapi membatasi pilihan hukum pada undang-undang tertentu. Seperti dalam pengangkutan, para pihak dalam kontrak pengangkutan hanya dapat memilih hukum tempat tinggal biasa penumpang, hukum tempat tinggal biasa pengangkut atau tempat pusat administrasi, hukum tempat keberangkatan, atau hukum tempat tujuan.
- 3) Membatasi efek dari pilihan hukum tertentu. Ini berlaku di Uni Eropa, Jepang, Korea, Rusia, Turki dan Amerika Serikat. Menurut Pasal 5 (2) Konvensi Roma, Pasal 6 (1) Regulasi I Roma, Artikel 11(1) Undang-undang Hukum Perdata Internasional Jepang yang baru, Bagian 27 (1) Undang-undang Hukum Perdata Internasional Korea yang baru, Pasal 1212 (1) KUH Perdata Rusia, dan Pasal 26 (1) Undang-undang Hukum Perdata Internasional Turki, para pihak dapat memilih hukum yang berlaku meskipun salah satu pihak adalah konsumen.

---

<sup>323</sup> Diadaptasi dari Rühl, "Consumer Protection in Choice of Law.", hlm. 586-599



Pengecualian dan pembatasan pilihan hukum dimuat dalam undang-undang hukum perdata internasional. Indonesia sampai saat ini masih belum memilikinya kendati sudah ada draf rancangannya. Informasi terakhir RUU tentang Hukum Perdata Internasional ini masuk dalam Daftar Program Legislasi Nasional Rancangan Undang-undang Perubahan Kedua Tahun 2020-2024 berdasarkan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 9/DPR RI/I/2021-2022.<sup>324</sup>

Pilihan forum dalam konvensi *Choice of Court Agreements* tahun 2005, terdapat pengecualian dalam kontrak konsumen. Pasal 1 menyatakan bahwa konvensi ini berlaku dalam kasus-kasus internasional di mana perjanjian pilihan pengadilan eksklusif disepakati dalam keperdataan atau komersial. Pasal 2 memberikan pengecualian dari cakupannya yang dimuat dalam Pasal 1 adalah ketidakberlakuan perjanjian pilihan pengadilan eksklusif jika salah satu pihaknya adalah *naturlijk person* yang bertindak untuk keperluan pribadi, keluarga dan rumah tangganya (konsumen).

Jika dalam hubungan konsumen internasional pilihan forum dalam sengketa konsumen di batasi, maka pilihan forum dalam hubungan konsumen domestik pun harus demikian. Kebebasan pelaku usaha dalam menentukan pilihan hukum dan forum, harus dibatasi oleh *mandatory rules*. Hal ini merupakan intervensi nyata negara atas realitas ketidakseimbangan posisi tawar konsumen

---

<sup>324</sup>[https://ditjenpp.kemendikham.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4045:0812&catid=268&Itemid=73](https://ditjenpp.kemendikham.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=4045:0812&catid=268&Itemid=73), diakses pada tanggal 24 November 2022.



untuk memberikan legalitas perlindungan hukum guna memberikan penyelesaian sengketa yang adil dan pasti.<sup>325</sup>

UUPK sendiri telah memuat beberapa pengecualian untuk melindungi konsumen, *pertama*, asas *Actor Sequitur Forum Rei* sebagaimana amanatkan Pasal 118 ayat (1) *Herzene Indesche Reglement* (HIR), diderogasi oleh Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa jika pelaku usaha tidak memberikan tanggapan terhadap tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

*Kedua*, asas *actori in cumbit protio* yang secara eksplisit diatur dalam Pasal 163 HIR, Pasal 283 *Reglement op de Bugelijke* dan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,<sup>326</sup> diderogasi oleh Pasal 28 UUPK yang menyatakan bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>327</sup> pembuktian terbalik tersebut ditetapkan karena:<sup>328</sup>

- 1) Kedudukan sosial ekonomi konsumen lemah dibandingkan dengan posisi pengusaha/perusahaan.

---

<sup>325</sup> Ali and Hernoko, "Characteristics of Party Autonomy in a Transnational Electronic Consumer Contract.", hlm. 71.

<sup>326</sup> Eddy O.S. Hiariej, *Teori Dan Hukum Pembuktian* (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 42.

<sup>327</sup> Beban pembuktian terbalik ini lebih berkeadilan dan akomodatif terhadap perlindungan kepentingan konsumen. Sudaryatmo, *Hukum&Advokasi Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 91.

<sup>328</sup> D. Edi Wibowo, Adi Sulistiyono, and Lego Karjoko, "The Implementation of the Principles of Evidence of Evidence in the Consumer Dispute Settlement to Make," in *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Volume 358*, vol. 358 (Atlantis Press, 2019), 45-47., hlm. 46. Lihat pula Dwi Edi Wibowo, Adi Sulistiyono, and Lego Karjoko, "The Application of the Shifting Burden of Proof Principles as an Alternative Consumer Protection Effort Due to Unfair Property Advertising," *International Journal of Advanced Science and Technology* 28, no. 20 (2019): 507-509., hlm. 508.



- 2) Pelaku usaha lebih mudah mendapatkan pengacara untuk membela kepentingannya, termasuk membuktikan argumentasinya.
- 3) Konsumen mengalami kesulitan untuk membuktikan apakah ada unsur kesalahan/ kesalahan pengusaha/produsen dalam produksi, distribusi, dan penjualan barang atau jasa yang telah dikonsumsi konsumen.

Selain hal di atas, BPSK harus memiliki penyelesaian yang baku dan penggunaannya tidak atas akseptasi para pihak. Ketika konsumen sudah mengajukan sengketa kepada BPSK, maka secara otomatis mekanisme tersebut yang harus digunakan, pengadilan tidak berwenang secara absolut, kecuali: (a) tuntutan tersebut telah disidangkan di pengadilan sebelum diajukan pada BPSK, (b) tuntutan tersebut telah ditarik atau dibatalkan oleh para pihak.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang baku tersebut adalah mediasi dan sidang sederhana yang darinya dapat dipastikan keluar putusan sebagai akhir dari sebuah sengketa, baik dengan hadir atau tidaknya pelaku usaha. Hal ini menjadi kunci terselesaikannya kasus sengketa konsumen di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) dan Komisi Konsumen India, yaitu mediasi dan persidangan sederhana.

Secara praktik, pembakuan mekanisme penyelesaian sengketa diteloh dilakukan di BPSK Yogyakarta, para pihak tahu apa itu mediasi, konsiliasi dan juga arbitrase, dan mereka menerima saja metode apa yang digunakan oleh BPSK, yang terpenting bagi mereka adalah mendapatkan

hak-haknya kembali. Hal ini terjadi terutama pada masyarakat awam.<sup>329</sup>

Mediasi dan arbitrase, keduanya memiliki manfaat dan juga keterbatasan. Mediasi dapat saja mengalami kebuntuan, sedangkan arbitrase membutuhkan klausul arbitrase berupa akta kompromis maupun *pactum de commpromittendo*.<sup>330</sup> Namun arbitrase dalam sengketa konsumen yang sederhana umumnya digunakan akta kompromi yang dibuat setelah perselisihan muncul.<sup>331</sup>

Kebebasan konsumen dan pihak lain yang memiliki *legal standing* dalam menentukan forum sengketa, mekanisme penyelesaian sengketa yang baku tanpa akseptasi pelaku usaha, kemudahan akses dan ditopang oleh budaya hukum kritis konsumen, dapat menjadikan input perkara pada BPSK signifikan dan BPSK lebih fungsional sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan optimal, dapat terwujud keseimbangan antara tugas yang dilaksanakan dengan gaji dan tunjangan yang didapat oleh anggota BPSK yang dibiayai oleh APBN.

- f. Sifat Panggilan dan Putusan BPSK sebagai Perintah Pengadilan, Pengenaan Sanksi Bagi Pihak yang Mengabaikan, serta Pembatasan Upaya Hukum

Kehadiran para pihak yang bersengketa dalam forum penyelesaian sangat penting untuk mendengarkan kesaksian dan pembuktiannya, sehingga putusan yang

---

<sup>329</sup> Yudit (Tenaga Teknis BPSK Yogyakarta), *wawancara*, Yogyakarta, 16 Maret 2023.

<sup>330</sup> Wardah Yuspin; Abdul Aziz, "Business Dispute Settlement Through Mediation in State Courts and Arbitration Institutions," *International Journal of Social Science Research and Review* 5, no. 10 (2022): 381-396.

<sup>331</sup> Muskibah, "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 4 (2018): 139-149., hlm. 152.



berkeadilan dapat diberikan. Oleh karena, surat panggilan BPSK penting untuk dipandang sebagai panggilan pengadilan. Sebab sampai saat ini, pengadilan masih memiliki wibawa di hadapan para pihak. Surat panggilan BPSK oleh sekretariat bagian kepaniteraan harus diteruskan kepada Pengadilan di mana BPSK tersebut berdomisili.

Panggilan yang demikian, pihak yang diminta untuk melakukan panggilan tersebut bukan penyidik, baik kepolisian maupun PPNS-PK, akan tetapi pengadilan jika pihak teraduh, saksi fakta dan saksi ahli tidak memenuhi panggilan BPSK, jika pihak-pihak tersebut tidak datang tanpa alasan yang patut. Hal ini dapat menambah wibawa BPSK di depan para pihak.

BPSK juga penting untuk diberi kewenangan untuk mengeluarkan putusan walaupun pihak teraduh tidak datang walaupun dipanggil secara patut. Sebenarnya kewenangan yang demikian sudah ada dalam Pasal 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas BPSK, hanya saja tidak menjadi pedoman umum, dan kekuatannya juga lemah karena dasarnya keputusan menteri bukan undang-undang, hal ini menandakan desain BPSK memang cacat sejak didirikan.

Menambah wibawa BPSK, penting putusannya untuk disetarakan dengan putusan pengadilan seperti putusan TTPM di Malaysia. Putusan BPSK juga final dan mengikat. Jika pun dibuka peluang upaya hukum, harus dibatasi hanya sekali seperti yang terjadi pada Komisi Konsumen di India, sehingga pada satu sisi dapat melindungi hak konstitusional pencari keadilan, pada sisi

yang lain dapat mewujudkan penyelesaian yang cepat, sederhana dan biaya ringan.

Desain pembatasan upaya hukum tersebut, yaitu: (a) putusan BPSK Kabupaten dan/atau kota dapat dilakukan upaya hukum hanya sekali pada BPSK provinsi, (b) putusan BPSK Provinsi dapat dilakukan upaya hukum hanya sekali pada BPSK Pusat, (c) putusan BPSK pusat dapat dilakukan upaya hukum hanya sekali pada Mahkamah Agung.

Putusan BPSK juga harus memiliki kekuatan eksekutorial dengan mencantumkan irah-irah “ **Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa**”. Putusan ini harus dipandang sebagai putusan pengadilan. Sekretaris BPSK akan mengirimkan salinan putusan yang dibuat BPSK pada Pengadilan Negeri (PN) yang memiliki yurisdiksi relatif di mana putusan tersebut dibuat, dan PN harus menerbitkan salinannya.

Putusan BPSK di atas wajib dilaksanakan setelah 14 hari dari tanggal putusan tersebut dibuat. Setiap orang yang gagal mematuhi dianggap melakukan tindak pidana dengan ancaman pidana:

- 1) Pidana denda tidak melebihi Rp.30.000.00 (tiga puluh juta rupiah) atau pidana penjara dalam jangka waktu tidak lebih dari 2 (dua) tahun atau keduanya;
- 2) Jika pelanggaran tetap berlanjut, selain hukuman di atas, juga dikenakan denda dengan tidak kurang dari Rp.300.000 (tiga ratus ribu rupiah) dan tidak melebihi Rp.500.000 untuk setiap harinya.



### 3. Penguatan Budaya Hukum Konsumen Melalui Pendidikan Formal dan Non-Formal Berbasis Profetik

Menurut J.J. von Schmid, budaya hukum yang sehat diwujudkan dalam bentuk kesadaran hukum (*rechtsbewustzijn*), sedangkan budaya hukum yang sakit (tidak sehat) ditunjukkan melalui perasaan hukum (*rechtsgevoel*).<sup>332</sup> Terdapat 4 (empat) tahapan masyarakat dapat memiliki kesadaran hukum yang baik, yaitu:<sup>333</sup> (1) pengetahuan hukum, (2) pemahaman hukum, (3) sikap hukum, dan (4) pola perilaku hukum. Berdasarkan tahapan ini, maka dalam membangun budaya hukum konsumen dapat dilakukan melalui:

#### a. Pendidikan Formal

Tantangan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen adalah lemahnya kesadaran hukum, kecerdasan dan tanggung jawab konsumen itu sendiri. Oleh karena itu menjadi penting untuk terus memberdayakan konsumen melalui berbagai macam cara, salah satunya yang patut dipertimbangkan adalah melalui pendidikan formal.

Mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen adalah hak konsumen. Pemenuhan hak ini adalah kewajiban negara. Melalui sistem pendidikan nasional, negara dapat melaksanakan kewajibannya. Pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen adalah mutlak untuk menjadi konsumen berdaya. Pendidikan adalah metode fundamental untuk membangun pengetahuan konsumen tersebut.

---

<sup>332</sup> Dikutip dari Sidharta, Apa Budaya Hukum Itu? <https://business-law.binus.ac.id/2019/10/04/apa-itu-budaya-hukum/>, diakses pada tanggal 16 September 2021. C.F.G. Sunaryati Hartono, *Pernanan Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Pembaharuan Hukum*, Cetakan Pertama. (Jakarta: Binacipta, 1976), hlm. 3.

<sup>333</sup> Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 1982), hlm. 140.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dalam Pasal 3 menyatakan bahwa:

Fungsi pendidikan untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan sebagai sarana mencerdaskan kehidupan bangsa adalah tujuan bernegara sebagaimana disebutkan dalam pembukaan UUD 1945.<sup>334</sup> Pasal 31 UUD 1945 menjamin hak tiap warganegara untuk mendapatkan pendidikan. Dengan demikian, pendidikan konsumen juga dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara melalui infrastruktur pendidikan<sup>335</sup> yang ada dapat merealisasikan pendidikan konsumen tersebut.<sup>336</sup>

---

<sup>334</sup> Yohanes Suhardin, "Peranan Negara Dan Hukum Dalam Memberantas Kemiskinan Dengan Mewujudkan Kesejahteraan Umum," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 42, No. 3 (2012): 302., hlm. 303.

<sup>335</sup> Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang dipublikasikan [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id),<sup>335</sup> jumlah sekolah di Indonesia mencapai 217.283 sekolah. Jumlah total sekolah SD Negeri dan Swasta tahun ajaran 2020/2021 mencapai 148.743 sekolah. Jumlah Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri dan Swasta pada tahun ajaran 2020/2021 mencapai 40.597 sekolah. Jumlah Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dan Swasta pada tahun ajaran yang sama mencapai 13.865 sekolah. Jumlah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri dan Swasta sebanyak 14.078 sekolah. [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/26/berapa-jumlah-sekolah-di-indonesia-pada-tahun-ajaran-20202021#:~:text=Jumlah%20sekolah%20menengah%20pertama%20\(SMP,negeri%20atau%20sebanyak%2023.670%20sekolah](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/26/berapa-jumlah-sekolah-di-indonesia-pada-tahun-ajaran-20202021#:~:text=Jumlah%20sekolah%20menengah%20pertama%20(SMP,negeri%20atau%20sebanyak%2023.670%20sekolah.). Diakses pada tanggal 31 Desember 2021.

<sup>336</sup> Jumlah perguruan tinggi berdasarkan Statistik Pendidikan Tinggi adalah yaitu: berdasarkan bentuk pendidikan (1) Pendidikan tinggi vokasi 1.190, (2) Pendidikan tinggi



Pendidikan konsumen dapat ditempuh melalui Pendidikan formal di sekolah seperti Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan yang sederajat, Sekolah Menengah Atas (SMA) dan yang sederajat, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan yang sederajat. Pendidikan konsumen di tingkat sekolah tidak harus dengan membuat mata pelajaran baru, akan tetapi dapat disisipkan pada mata pelajaran yang relevan, baik muatan nasional maupun muatan lokal. Seperti mata Pelajaran Ekonomi dan Bisnis, Pancasila dan Kewarganegaraan.

Merealisasikan pendidikan konsumen di atas, dibutuhkan keahlian untuk mengorelasikan mata pelajaran yang diampuh dengan materi perlindungan konsumen secara baik. Ketersediaan modul pembelajaran yang disusun para ahli hukum dan ekonomi, ahli pendidikan dan aktivis perlindungan konsumen mutlak dibutuhkan di samping ketersediaan guru yang memiliki komitmen dan kepedulian terhadap perlindungan konsumen itu sendiri. Negara harus melakukan pelatihan terhadap guru-guru yang mengampu mata pelajaran yang muatannya mengandung aspek perlindungan konsumen tersebut.

Pendidikan konsumen melalui sarana pendidikan formal telah dipraktik di negara tetangga, Malaysia<sup>337</sup> dan Thailand. Pendidikan konsumen di Thailand dilakukan dengan mereformasi pendidikan berdasarkan Kurikulum

---

akademik 3.403, sedangkan berdasarkan kelompok pembina (1) perguruan tinggi negeri 122, (2) perguruan tinggi kedinasan 187, (c) perguruan tinggi keagamaan 1.240, (d) perguruan tinggi swasta 3.044. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Higher Education Statistics 2020* (Jakarta: Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020), hlm. 14. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>.

<sup>337</sup> Mohd. Hamdan Adnan, *Suara Pengguna* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2012), hlm. 150



Pendidikan Dasar tahun 2001, dan dimasukkan ketentuan perlindungan konsumen. Pendidikan konsumen dimasukkan dalam kurikulum inti dalam tiga bidang mata pelajaran, yaitu Ekonomi, Kesehatan dan Bisnis. Perhatian pemerintah Thailand difokuskan pada tiga inisiatif, yaitu: (a) menetapkan rencana induk untuk mendidik siswa tentang perlindungan konsumen di level 3 (kelas 7-9) dan level 4 (10-12) dan membuat rencana induk untuk pelatihan guru-guru sekolah di seluruh negeri, (b) mendirikan sekolah inti di setiap provinsi untuk bertanggung jawab menyebarkan informasi tentang perlindungan hak konsumen dan perluasan jaringan sekolah untuk perlindungan hak konsumen di sekolah inti ke sekolah terdekat, (c) menjelaskan dengan jelas tujuan inisiatif pendidikan konsumen di kurikulum sekolah dan mengevaluasi jumlah guru dan siswa yang terlibat di dalamnya.<sup>338</sup>

Menjaga dan melestarikan hasil pendidikan konsumen tersebut agar memiliki dampak yang berkelanjutan, penting untuk dibentuk organisasi konsumen di tiap jenjang sekolah tersebut yang manfaatnya tidak hanya bagi peserta didik tapi pada masyarakat secara luas. Kegiatan yang dapat dilakukan seperti seminar, edukasi, penelitian dan pameran tentang konsumerisme bermitra dengan otoritas terkait.

Pada jenjang perguruan tinggi, organisasi konsumen belum menjadi perhatian, padahal melalui lembaga ini, perguruan tinggi dapat mengejawantahkan pengabdianya kepada masyarakat. Konsumen tentu membutuhkannya di tengah semakin kompleksnya pendidikan tinggi dapat berupa Pusat Studi Hukum dan Perlindungan Konsumen

---

<sup>338</sup> Asean Australia Development Cooperation Program And Ii), "Roadmapping Capacity Building Needs In Consumer Protection.", hlm. 70-71.

(PSPK) yang bertujuan melakukan penelitian, biro konsultasi dan pelayanan mediasi sengketa konsumen serta edukasi konsumen. Semakin banyak perguruan tinggi yang menyediakan pusat studi seperti di atas, semakin banyak opsi yang tujuh konsumen, baik untuk konsultasi maupun untuk menyelesaikan permasalahannya secara musyawarah.

b. Pemberdayaan konsumen secara non formal

Memberdayakan konsumen melalui pendidikan non formal dilakukan dalam bentuk sosialisasi dan edukasi yang sifat temporal tidak berkelanjutan seperti program konsumen cerdas yang melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah yang hanya sementara atau *ad hoc*, seperti yang dilakukan UPT Perlindungan Konsumen di Malang.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga melakukan hal yang serupa, melalui siaran radio lokal, TV lokal dan media sosial. Namun LPKSM tentu memiliki keterbatasan biaya untuk melakukan hal ini secara terus menerus. Ini merupakan salah satu problem edukasi konsumen yang dilakukan LPKSM. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, LPKSM juga memiliki keterbatasan pengetahuan tentang perlindungan konsumen, ia hanya terfokus pada advokasi perlindungan konsumen dengan harapan mendapatkan bayaran dari advokasi yang dilakukannya.<sup>339</sup>

Bergantung penuh kepada kepedulian LPKSM untuk melakukan edukasi konsumen, tentu kurang bijak, sebab itu bukan merupakan kewajiban dari LPKSM, akan tetapi

---

<sup>339</sup> Muhammad Thoriq Maulana et al., "Analisis Kelompok Konsumen (Consumer Group) Dalam Upaya Peningkatan Keberdayaan Konsumen," *Pusat Pengkajian Perdagangan Dalam Negeri Badan Pengkajian Dan Pengembangan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan* (Jakarta, 2016), hlm. 75.

kewajiban negara. Thailand yang memiliki IKK paling tinggi di ASEAN, yaitu “berdaya”, pemberdayaan konsumen ada pada *Office of The Consumer Protection Board* (OCFB) yang langsung berada di Sekretariat Kantor Perdana Menteri.

OCFB bertugas untuk melindungi hak-hak konsumen dengan mempublikasikan pengetahuan tentang perlindungan konsumen kepada masyarakat, membangun pemahaman substansi undang-undang, peraturan dan pemberitahuan tentang perlindungan konsumen di antara badan usaha dengan harapan terwujud hubungan baik. Selain itu, publisitas perlindungan konsumen dapat disebarluaskan kepada orang-orang di semua bidang dan kawasan.

OCPB mengeluarkan perintah untuk menunjuk Sub-Komite perlindungan konsumen yang melekat pada semua bentuk organ administrasi lokal (Administrasi Metropolitan Bangkok, Kota Pattaya, Kotamadya, Kantor Administrasi Sub-Distrik) dengan tujuan merealisasikan tugas perlindungan konsumen. OCFB telah mengirimkan radio sport tentang perlindungan konsumen untuk dipublikasikan melalui siaran radio dan siaran komunitas.<sup>340</sup>

Selain hal di atas, OCFB menggunakan berbagai cara publikasi agar konsumen memiliki kesadaran, yaitu melalui: (1) layanan informasi, (2) hubungan masyarakat, (3) survei, (4) siaran berita, (5) brosur, (6) surat kabar, (7) radio, (8) televisi, (9) video, (10) pusat informasi, (11) *open house*, dan (12) internet.

Indonesia dapat melakukan hal yang serupa untuk mengedukasi konsumen secara non formal. Indonesia

---

<sup>340</sup> Office of the Consumer Protection Board, *A Handbook for Disseminating Knowledge for Consumers*, Revised Ed., n.d..., hlm. 40



memiliki Radio Republik Indonesia (RRI) dan juga memiliki Televisi Republik Indonesia (TVRI) yang dapat digunakan mempublikasikan gerakan perlindungan konsumen. Penggunaan dua sarana milik negara ini dapat ditentukan dalam UUPK sebagaimana yang telah dilakukan Lituania.<sup>341</sup> Selain itu, juga dapat bekerja sama dengan televisi swasta dan radio swasta untuk menyiarkan materi-materi perlindungan konsumen sebagai iklan publik. Keterlibatan media semacam ini dalam mengedukasi konsumen penting untuk diusahakan secara terus menerus, hal ini juga merupakan syiar kebenaran.

c. Pemberdayaan Konsumen Berbasis Nilai-nilai Profetik

Pengetahuan konsumen di atas, hanya dapat menghantarkan konsumen pada budaya hukum konvensional, yaitu tipe budaya hukum yang berorientasi pada konvensi, prinsip, dan hukum yang ditandai dengan ketaatannya kepada apa yang menjadi kewajiban hukumnya. Hukum menjadi ukuran satu satunya tindakan konsumen yang ada pada tipe kultur ini, hukum dijalankan dengan lurus apa adanya.<sup>342</sup>

Budaya hukum yang dibutuhkan konsumen lebih dari itu, sehingga perlu usaha mengonversinya minimal menjadi budaya hukum pasca konvensional yang memiliki dua

---

<sup>341</sup> Pasal 18. Penyiaran tentang masalah perlindungan hak-hak konsumen. Radio dan Televisi Nasional Lituania, dari alokasi yang dialokasikan dari anggaran nasional, akan memberikan informasi tentang isu-isu perlindungan hak-hak konsumen dalam program radio dan siaran televisi yang disiarkan olehnya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Lituania, *Perubahan Nama UU: No. X-1014, 12/01/2007, Lembaran Negara, 2007, No. 12-488 (30/01/2007)*.

<sup>342</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Dokumen Pembangunan Hukum Nasional Tahun 2020* (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020), hlm. 86

wajah, yaitu mengandalkan “akal kritis” dan “hati nurani”. Konsumen yang sudah ada pada level kultur akal kritis, selalu dan senantiasa memperjuangkan hak-haknya dan hak-hak konsumen lain melalui perilaku komplain untuk kebaikan bersama, baik terhadap kerugian yang nyata terjadi maupun terhadap perilaku pelaku usaha yang berpotensi menimbulkan kerugian. Selain itu juga ikut andil dalam memperjuangkan perubahan terhadap UUPK yang tertinggal dari perkembangan zaman.

Budaya hukum konsumen tertinggi adalah “berbasis hati nurani”, yaitu pantang menghianati suara hati nurani dan keyakinannya tentang yang benar dan yang baik, tidak takut menentang arus, berani dalam kesendirian daripada menipu diri. Memiliki visi dan misi yang jelas, yaitu demi tegaknya harkat dan martabat umat manusia (konsumen).

Budaya hukum konsumen yang dibutuhkan untuk menjadikan BPSK efektif menangani sengketa konsumen minimal budaya hukum pasca konvensional yang berbasis akal kritis, sebab secara teoretis BPSK sangat bergantung pada *input* pengaduan dari konsumen. Perilaku komplain (pengaduan) konsumen ada pada budaya hukum kritis dan hati nurani. IKK menyebutnya dengan level kritis dan berdaya.

Konsumen yang memiliki budaya hukum kritis dan hati nurani tersebut adalah paling baiknya konsumen, karena bermanfaat bagi konsumen lainnya, sesuai hadis Nabi Muhammad SAW *خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ* *sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya*. Konsumen tersebut memiliki sikap altruisme atau *itsar* demi untuk tegaknya keadaban relasi konsumen dengan pelaku usaha.

Konsumen budaya hukum kritis dan hati nurani, dapat dibentuk dengan penanaman nilai-nilai profetik.

Secara etimologi, profetik berasal dari Bahasa Inggris *prophetic* yang artinya: (1) *of or pertaining to a prophet: prophetic inspiration* ( dari atau berkaitan dengan seorang nabi: inspirasi kenabian); *of the nature of or containing prophecy: prophetic writings* (dari sifat atau mengandung nubuat/kenabian); (3) *having the function or power of a prophet, as a person* (memiliki fungsi atau kekuasaan seorang nabi, sebagai pribadi); (4) *predictive; ominous; prophetic signs warning* (prediktif, menyoalkan: tanda-tanda kenabian, peringatan kenabian).<sup>343</sup>

Nilai-nilai profetik tersebut adalah humanisasi, liberasi dan transendensi diderivasi dari misi historis Islam sebagaimana terkandung dalam al-Qur'an, khususnya Surat al-Imran, yaitu:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ

Artinya: Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. (QS. 03: 110).<sup>344</sup>

Menurut Kuntowijoyo terdapat tiga muatan nilai yang terkandung dalam ayat di atas sekaligus menjadi pilar profetik. Humanisasi yang ditransformasi dari spirit amar makruf (menegakkan kebaikan), nilai liberasi yang ditransformasi dari spirit nahi munkar (mencegah

---

<sup>343</sup> Kelik Wardiono, *Ilmu Hukum Profetik; Hampiran Basis Epistemologis Paradigmatik* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2020), hlm. 43

<sup>344</sup> Khudzaifah Dimiyati et al., "MORALITY AND LAW: Critics upon H.L.A Hart's Moral Paradigm Epistemology Basis Based on Prophetic Paradigm," *Jurnal Dinamika Hukum* 17, no. 1 (2017), hlm. 25

kejahatan), dan nilai transendensi yang ditransformasi dari spirit iman kepada Allah (*tukminuna billah*).<sup>345</sup>

Kuntowijoyo meyakini dalam tiga nilai di atas terdapat relasi dengan kehidupan sosial yang menekankan aspek interaksi dengan sesama manusia yang disertai dengan penegakan kebaikan berdasarkan tuntutan ilahi dan rasionalitas, serta terlibat secara aktif dalam proses penolakan terhadap kemungkar. Upaya ini bertitik tolak dari kesadaran transenden yang ditranslasikan dalam aksi-aksi imanen yang mengarah pada perwujudan keadilan sosial secara umum, tanpa dibatasi sekat teologis dan teritorial.

Tertanamnya nilai-nilai profetik di atas, menjadikan konsumen memiliki budaya hukum profetik. Budaya ini menjadi modal konsumen menyuarakan agar pelaku usaha melakukan tindakan yang makruf dan mencegah yang mungkar dalam aktivitas ekonominya yang merugikan dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Hal di atas merupakan upaya memanusiasikan manusia yang dapat memperkuat eksistensi manusia sebagai ciptaan dan hamba Tuhan (*theo-antroposentris*). Dengan kondisi ini, tujuan perlindungan konsumen dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, dapat direalisasikan. Humanisasi adalah proses pemberdayaan,<sup>346</sup>

---

<sup>345</sup> Kuntowijoyo, *Paradigma Islam: Interpretasi Untuk Aksi* (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 288-299. M. Syamsudin, ed., *Ilmu Hukum Profetik : Gagasan Awal Landasan Kefilsafatan Dan Kemungkinan Pengembangannya Di Era Postmodern* (FH UI Press, 2013), hlm. 16. Mustafa Lutfi and Asrul Ibrahim Nur, "Reconstruction of Norm in Selection System of Constitutional Court Judge Candidates from the Perspective of the Paradigm of Prophetic Law," *Legality : Jurnal Ilmiah Hukum* 30, no. 1 (2022): 116-130.

<sup>346</sup> Syahrani, *Humanisasi dalam Administrasi dan Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Global Press, 2017), hlm. 1

maka hal ini searus dengan tujuan pelaksanaan konsumen yang dituangkan dalam Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu untuk meningkatkan keberdayaan konsumen dalam pemilihan, penetapan dan penegakan hak-hak konsumen.<sup>347</sup>

Nilai liberasi (mencegah kejahatan) yang tertanam dalam konsumen, dapat melahirkan upaya mendasar untuk membebaskannya dan konsumen lainnya dari praktik ekonomi yang dapat mengganggu keselamatan dan keamanannya. Keselamatan dan keamanan adalah asas perlindungan konsumen dalam memanfaatkan produk yang beredar, yang tujuan akhirnya untuk melestarikan hak hidup dari konsumen itu sendiri. Upaya ini dapat mencegah secara maksimal timbulnya kerugian materiil (*al-khasarah al-madiyah*) baik berupa aset finansial maupun non finansial, dan hilangnya kemanusiaan (*al-khasarah al-insaniyah*) baik berupa jasad maupun ruh konsumen.<sup>348</sup>

Terealisasinya nilai humanisasi (amar makruf), pada sisi yang lain dapat mewujudkan nilai liberasi (nahi munkar). Namun kedua nilai ini dapat terealisasi, jika nilai transendensi (keimanan) kuat. Fungsi transendensi (keimanan) sebagai bintang pemandu ke mana dan untuk tujuan apa humanisasi dan liberasi dilakukan. Hal ini sejalan dengan sebuah hadis yang menyebutkan:

مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيُغَيِّرْهُ بِيَدِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ وَمَنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ

---

<sup>347</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, "Hasil Penyelarasan Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020), hlm. 203

<sup>348</sup> Burhanudin Susanto and Ros Amira Binti Mohd Ruslan, "Legal Renewing of Consumer Protection (Himayah Al-Mustahlaki) Through Islamic Law Perspective," *Al-Adalah* 16, no. 2 (2020): 287-310.



*Artinya: barang siapa di antara kalian melihat kemungkaran, maka hendaknya ia menghilangkannya dengan tangannya. Jika tidak mampu, maka dengan lisannya. Orang yang tidak mampu dengan lisannya, maka dengan hatinya. Dan dengan hati ini adalah selemah lemahnya iman (HR. Muslim)*

Hal di atas juga searus dengan konsep iman dalam Islam, yang artinya meyakini dengan hati, mendeklarasikan dengan lisan dan diamalkan dengan perbuatan.<sup>349</sup> Menyerukan humanisasi dan liberasi adalah dalam aktivitas ekonomi, dengan cara kritis, memaksimalkan komplain dan mengadukan kepada pihak yang berwenang, adalah merupakan tindakan korektif dari konsumen atas aktivitas ekonomi pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, adalah bentuk pengamalan dari nilai transendensi. Nilai transendensi harus diwujudkan secara imanensi dalam bentuk liberasi dan humanisasi.

Seruan humanisasi dan liberasi (menyerukan yang baik dan mencegah yang buruk) dalam aktivitas ekonomi pelaku usaha, merupakan perwujudan sifat tablig (menyampaikan kebenaran) yang harus didasarkan pada nilai kejujuran (Shiddiq), untuk menjadi penyampai kebenaran tersebut, maka konsumen harus cerdas (Fathanah).

Melihat dampak positif yang dapat ditimbulkan dari nilai-nilai profetik di atas, maka budaya hukum profetik memberi kekuatan kepada konsumen untuk mengubah nasibnya sendiri dan konsumen lainnya, sebagaimana firman Allah

---

<sup>349</sup> Syamsuddin Ramdhan, *Islam Musuh Bagi Sosialisme Dan Kapitalisme*, Cetakan I (Jakarta Selatan: Wahyu Press, 2003), hlm.33.

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

*Artinya: Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka (QS: 13: 11).*

Nilai transendensi, humanisasi dan liberasi sejalan dengan nilai dasar Pancasila, terutama dalam sila pertama, Ketuhanan Yang Maha Esa (transendensi), sila kedua Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab (humanisasi), dan sila ke lima Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia (liberasi). Sila pertama adalah jiwa dari sila kedua dan seterusnya.

Kemanusiaan yang adil dan beradab memiliki makna penghargaan penuh terhadap nilai manusia (harkat, martabat,<sup>350</sup> raga, hak, kehormatan,<sup>351</sup> kebutuhan, harga diri, dan hidup layak sebagai manusia). Dasar kemanusiaan yang adil dan beradab tak lain dari kelanjutan dalam praktik hidup dan dasar Ketuhanan Yang Maha Esa, terutama sekali adalah penting benar hak hidup (keselamatan jiwa), hak keselamatan dari orang-orang, karena ketiganya nyata

---

<sup>350</sup> Mengangkat harkat dan martabat manusia adalah salah satu dari tujuan perlindungan konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal 3 UUPK.

<sup>351</sup> Kehormatan dan keadilan adalah dua tujuan syariat Islam yang ada pada level primer yang ditambahkan para ulama sehingga tujuan syariat Islam yang primer menjadi tujuh, yaitu *hifz al-dîn* (pelestarian agama), *hifz al-nafs* (pelestarian nyawa), *hifz al-mal* (pelestarian harta), *hifz al-'aql* (pelestarian akal) dan *hifz al-nasl* (pelestarian keturunan). Sebagian ulama menambah *hifz al-'ird* (pelestarian kehormatan) untuk menggenapkan kelima *maqâshid al-syari'ah* itu menjadi enam tujuan pokok/primer atau keniscayaan. Selain itu ada juga yang memasukkan *al-'adl* (keadilan). Jasser Auda, *Maqâsid al-Shariah as Philoshopy of Islamic Law a Systems Approach*, (London: International Institut of Islamic Thought, 2007), hlm. 3-5. Galuh Nashrullah Kartika Mayangsari R dan H. Hasni Noor, Konsep Maqashid Al-Syariah Dalam Menentukan Hukum Islam: Perspektif Al-Syatibi dan Jasser Audah, *Al-Iqtishadiyah*, Vol. I, Issue I, Desember 2014), hlm. 63.

karunia dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga perlu mendapat perlindungan sejauh mungkin dari negara.<sup>352</sup>

Humanitas (kemanusiaan) itu sendiri implisit keadaban dan keadilan. Tidak ada keadilan dan keadaban tanpa kesadaran akan nilai kemanusiaan. Humanitas menjadi norma perpaduan dalam dunia hukum (legislasi, yudikatif, eksekusi, dan atau substansi hukum, struktur hukum dan budaya hukum). Karena kemanusiaan bersubstansi moral Tuhan, maka ia harus menjadi patokan ideal, dan berkarakter normatif yang serba menuntun dan mengharuskan.<sup>353</sup>

Membangun kultur hukum profetik bagi konsumen, menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan dan institusi agama-agama menjadi tidak terhindarkan. Sistem pendidikan nasional menurut Pasal 31 UUD 1945 untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini merupakan amanat pembukaan UUD 1945 untuk mewujudkan Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

---

<sup>352</sup> Sudjito Atmoredjo, *Ideologi Hukum Indonesia: Kajian Tentang Pancasila Dalam Perspektif Ilmu Hukum Dan Dasar Negara Indonesia* (Yogyakarta: Lingkar Media Yogyakarta, 2016), hlm. 51.

<sup>353</sup> Bernard L. Tanya, Theodorus Yosep Parera dan Samuel F. Lena, *Pancasila Bingkai Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2015), hlm. 51-56.

#### 4. Digitalisasi Infrastruktur BPSK (E-BPSK)

*E-commerce* nasional Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat.<sup>354</sup> Efisiensi adalah alasan mengapa internet begitu dimanfaatkan dalam dunia bisnis<sup>355</sup>. Namun semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, semakin luas pula frekuensi terjadinya sengketa.<sup>356</sup> Ketika transaksi bisnis yang dilakukan secara *online* meningkat, meningkat pula kemungkinan terjadinya sengketa (*dispute*).<sup>357</sup>

Pada semester 1 tahun 2022, total nilai transaksi *e-commerce* mencapai Rp. 227,8 triliun dengan total transaksi 1,74 juta transaksi.<sup>358</sup> Terhadap nilai transaksi yang demikian, *e-commerce* mendapat pengaduan yang cukup banyak. Menurut data pada Januari-Agustus 2021 Direktorat Jenderal Perlindungan, pengaduan yang lahir *e-commerce* paling banyak yaitu mencapai 6.914 pengaduan. Kemudian menurut Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Veri Anggrijono mengatakan total pengaduan konsumen mencapai

---

<sup>354</sup> <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/6178ff641acdf/hampir-16-juta-umkm-rambah-e-commerce-tapi-hadapi-7-tantangan>,  
<https://katadata.co.id/yurasyahrul/indepth/5e9a56e366037/indonesia-pasar-e-commerce-terbesar-di-asean-dengan-banyak-kendala>,  
<https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a55dc32aaa/mckinsey-pasar-e-commerce-ri-melonjak-jadi-rp-910-triliun-pada-2022>, diakses pada tanggal 30 Januari 2022

<sup>355</sup> Chawla and Kumar, "E-Commerce and Consumer Protection in India: The Emerging Trend.", hlm. 583

<sup>356</sup> Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Elektronik (*e-commerce*), Jurnal Dhinamika Hukum, Vol. 13 No. 1 2013, hlm., 127.

<sup>357</sup> Adel Chandra, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008", Jurnal Ilmu Komputer, September 2014, hlm. 82.

<sup>358</sup> <https://nasional.kontan.co.id/news/transaksi-e-commerce-melonjak-221-di-semester-i-2022>, diakses pada tanggal 21 November 2022

3.692 dari Januari-Juni 2022. Dari total tersebut, 86,1 persen (3.181) terkait dengan *e-commerce*.<sup>359</sup>

*Hal* di atas menandakan bahwa hak konsumen rentan untuk dilanggar dalam transaksi *e-commerce* dan posisi tawar konsumen lemah.<sup>360</sup> Hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* terjadi pada saat pelaku usaha mencantumkan janji-janji dan segala informasi yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen, baik itu dalam iklan, brosur, ataupun promosi di lapak *online*-nya.<sup>361</sup> Ini biasanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan di mana pelaku usaha dapat dengan leluasa mengubahnya karena memiliki kontrol penuh terhadapnya.

Bagi sengketa transaksi *e-commerce*, dibutuhkan penyelesaian yang *sederhana*, cepat dan efisien serta efektif. Untuk itu, ADR telah menawarkan penyelesaian sengketa baik *online* maupun *offline*.<sup>362</sup> *Online Dispute Resolution (ODR)*<sup>363</sup>

---

<sup>359</sup> <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220708194650-92-819254/> kemen dag-catat-3181-pengaduan-soal-e-commerce-per-juni. Diakses pada tanggal 21 November 2022.

<sup>360</sup> Tetanoe Bernada, "Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia E- Commerce Transaction ' S Consumers To Support the Digital Economy Growth in Indonesia," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6, no. 1 (2017): 1–24., hlm. 21.

<sup>361</sup> Kekuatan mengikatnya pra kontrak dapat dibaca dalam Nadiyah Cinthya Rahmah dan Riza Ghitasetia Gesyta Julia Rani, "Analisis Kekuatan Mengikat Terhadap Iklan/Promosi, Reklame (Pra Kontrak)," *Privat Law* 06, no. November (2014)., hlm. 39. Kemudian pendapat berbeda terhadap hal ini dapat juga dibaca dalam Rida dan Pranoto Halimah, "Analisis Perbandingan Kekuatan Mengikat Pra Kontrak Dalam Hukum Kontrak Di Indonesia Dengan Hukum Kontrak Di Eropa Kontinental," *Jurnal Privat Law* 7, no. 1 (2019): 55., hlm. 59.

<sup>362</sup> Claudia Lima Marques Dan Wei, ed., *Consumer Law and Socioeconomic Development: National and International Dimensions* (Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2017), hlm. 19.

<sup>363</sup> Menurut **Esther van den Heuvel**, terdapat 4 (empat) macam ODR, yaitu: (1) penyelesaian *online*, menggunakan pakar untuk *menyelesaikan* klaim keuangan secara otomatis, (2) arbitrase *online*, menggunakan situs *website* untuk menyelesaikan perselisihan

adalah aplikasi teknologi yang dapat digunakan. ODR lahir dari sinergisme antara *Alternative Disputes Resolution* (ADR) dan *Information of Computer Technology* (ICT)<sup>364</sup> sebagai sarana menyelesaikan sengketa secara *online* yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak efektif dan tidak memungkinkan.<sup>365</sup> Sengketa dari transaksi *online*, idealnya diselesaikan secara *online* pula.<sup>366</sup>

BPSK saat ini masih menerapkan cara-cara tradisional dan tidak mudah bagi konsumen *e-commerce* untuk mengakses keadilan darinya. Belum diterapkannya ODR di BPSK disebabkan UUPK yang sudah berlaku 23 tahun yang lalu tidak memberikan peluang karena UUPK sendiri sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat. UUPK sampai saat ini belum dapat memberikan perlindungan konsumen dalam transaksi *online* yang sedang marak saat ini serta potensinya perkembangannya ke depan.<sup>367</sup>

---

dengan bantuan arbiter yang memenuhi syarat, (3) penyelesaian pengaduan konsumen secara *online*, menggunakan email untuk menangani jenis pengaduan konsumen tertentu, dan (4) mediasi *online*, menggunakan situs *website* untuk menyelesaikan perselisihan dengan bantuan mediator berkualitas. Esther Van den Heuvel, "Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-Border e-Disputes: An Introduction to ODR," *E. KATSH IN 'LAW IN A DIGITAL WORLD': "THE DATA HIGHWAY OF HEALTH OR COMMERCE OR EDUCATION CAN BE THE SOURCE OF AS MUCH LITIGATION AS THE PAVED HIGHWAYS OF THE PHYSICAL WORLD."*, 1997,.

<sup>364</sup> Mutiara Nurpadila and Devis Siti Hamzah Marpaung, "Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5, no. 2 (2021): 463–479.

<sup>365</sup> Gagah Satria Utama, "Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice," *Business Law Review* 1, no. 3 (2017): 1–6.

<sup>366</sup> Kelahiran ODR sebagai sinergi antara *Alternative Dispute Resolution* dan *Information of Computer Technology* (ICT) sebagai metode atau langkah untuk menyelesaikan sengketa yang timbul dalam proses *online* yang mana penyelesaian secara tradisional sangat tidak efektif dan tidak memungkinkan. E Rifkin Katsh, *Online Disputes Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Fransisco: Jossey Bass, 2001), hlm. 9

<sup>367</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Dokumen Pembangunan Hukum Tahun 2019* (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2019).

Sebab hampir tidak ada yang tidak tergantikan di dunia digital termasuk digitalisasi hukum (BPSK).<sup>368</sup>

Kebijakan digitalisasi penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilihat dari pendekatan ekonomi terhadap hukum atau *Economic Analisis of Law*, yaitu penggunaan prinsip-prinsip ekonomi sebagai *rational choice* terhadap analisa hukum. Landasan teori ini adalah utilitarianisme Bentham yang mendudukan kemanfaatan pada posisi moderat ketika keadilan dan kepastian saling bertolak belakang.<sup>369</sup> Selain itu juga, dapat dilihat dari konsep kemaslahatan dalam Islam, yang keduanya saling beririsan.

Pertimbangan ekonomi yang digunakan tidak menghilangkan nilai keadilan. Keadilan menjadi standar ekonomi yang didasarkan pada 3 (tiga) elemen dasar, yaitu nilai (*value*), kegunaan (*utility*), dan efisiensi (*efficiency*) yang didasarkan pada rasionalitas manusia.<sup>370</sup> Menurut teori ini, suatu peraturan dikatakan memiliki kemanfaatan apabila memenuhi unsur:<sup>371</sup> (1) daya guna atau fungsi untuk mencari kegunaan atau manfaat dari kegiatan ekonomi yang menghasilkan keuntungan, bahkan secara luas dapat diartikan sebagai kesejahteraan, (2) keuntungan yang didapat bersifat moneter dan/atau non moneter.

BPSK Elektronik (e-BPSK) menjadikan konsumen konvensional maupun *e-commerce* mendapatkan kemudahan

---

<sup>368</sup> A.U Janssen and Tom J. Vennmanns, "Smart Dispute Resolution in the Digital Age: The Potential Of Smart Contracts And Online Dispute Resolution For Dispute Prevention And Resolution in Consumer Law Cases," *Internation Journal on Consumer Law and Practice* 9 (2021): 52-73., hlm. 54.

<sup>369</sup> Fajar Sugianto, *Economic Analisis Of Law: Seri Analisis Ke-Ekonomian Tentang Hukum, Seri 1 Pengantar* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hlm. 27.

<sup>370</sup> Richard A. Posner, *Economic Analisis Of Law*, 7th ed. (New York: Aspen, 2007), hlm. 15.

<sup>371</sup> *Ibid.*, hlm. 62.



mengakses keadilan. Secara *benefit* (keuntungan) dapat menekan biaya akomodasi dan juga energi karena tidak harus datang ke BPSK. Konsumen juga dapat melakukan pengaduan dengan tanpa meninggalkan aktivitas-aktivitas ekonominya. Efisiensi waktu dan biaya terwujud melalui e-BPSK. Terdapat keuntungan non moneter yang diraih konsumen maupun pelaku usaha dengan hadirnya e-BPSK. Pelaku usaha juga tidak harus meninggalkan aktivitas usahanya untuk menyelesaikan sengketa, sehingga sumber-sumber pendapatannya tetap beroperasi.

Kelebihan ODR<sup>372</sup> yang dapat dikontektualisasikan sebagai kelebihan e-BPSK sebagai varian dari ODR adalah:<sup>373</sup> (1) menghemat biaya, (2) menghemat waktu, energi, cepat dan praktis, (3) proses penyelesaian terekam baik, (4) kerahasiaan informasi. Sedangkan kekurangannya adalah: (1) *impersonal*, (2) *confidentiality*, dan (3) minimnya pengetahuan dunia digital. Menurut Urša Jeretina kelebihan ODR adalah:<sup>374</sup> (1) terjangkau untuk semua pihak, (2) dapat diakses secara *online* oleh

---

<sup>372</sup> Alat yang cepat dan efisien dengan kehadiran pihak ketiga yang netral-virtual (mediator atau orang serupa), yang memfasilitasi untuk mencapai penyelesaian bersama dalam menyelesaikan perselisihan antara konsumen atau warga negara Urša Jeretina, "Consumer Online Dispute Resolution (ODR) - As a Key Cultural Change - Mechanism for Innovative Public Administration IN EU," *Central European Public Administration Review (CEPAR)*, No. May (2018), hlm. 3.

<sup>373</sup> Dyah Ochterina Susanti Ayudya Rizqi Rachmawati, Rahmadi Indra Tektona, "Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik," *Jurnal Hukum Acara Perdata (Adhaper)* 6, No. 2 (2020), hlm.76-77. Lihat pula Pablo Cortes, "The Potential of Online Dispute Resolution as a Consumer Redress Mechanism," *SSRN Electronic Journal* (2011), hlm. 4-5.

<sup>374</sup> Jeretina, "Consumer Online Dispute Resolution (ODR) - As a Key Cultural Change - Mechanism for Innovative Public Administration IN EU," hlm. 5. Ada juga pandangan bahwa kelebihan ODR adalah: (a) Hemat Biaya, (b) Nyaman dan cepat, (c) Memungkinkan untuk proses yang dapat disesuaikan, (d) Mendorong penyelesaian sengketa, dan (e) Membatasi bias implisit yang disebabkan oleh penilaian manusia. The NITI Aayog Expert Committee on ODR, *Designing THE Future of Dispute Resolution: The ODR Policy Plan for India*, The NITI Aayog Expert Committee on ODR (Delhi, 2021), hlm. 13-14.



penyandang disabilitas, (3) sesuai dengan perkembangan masyarakat yang sudah beraktivitas secara digital, (4) konsisten, (5) dapat dipercaya, dan (6) proporsional antara biaya dan nilai yang tuntutan (di BPSK tidak dikenai biaya penyelesaian, sehingga lebih dari proporsional).

Kemanfaatan ODR di atas selaras dengan kemaslahatan dalam Islam. Masalah bermakna manfaat atau suatu pekerjaan yang mengandung manfaat.<sup>375</sup> Adapun secara terminologi diartikan sebagai pengambilan manfaat dan menolak bahaya untuk memelihara kepentingan manusia, baik yang *dharuriyyat* (primer), *hajjiyat* (sekunder) maupun *tahsiniyyat* (tersier).<sup>376</sup> Menjaga 3 (tiga) kepentingan manusia tersebut, umum disebut *maqâshid al-syarî'ah*, yang menurut Satria Effendi M. Zein merupakan tujuan Allah dan Rasul-Nya dalam merumuskan hukum-hukum. Tujuan itu dapat ditelusuri dalam ayat-ayat al-Qur'an dan hadis sebagai alasan logis bagi rumusan suatu hukum yang berorientasi kepada kemaslahatan manusia.<sup>377</sup>

*Maqâshid al-syarî'ah* meliputi 3 (tiga) jenjang keniscayaan: *al-darûriyyah* (keniscayaan-primer), *al-hajjiyyah* (kebutuhan-sekunder) dan *al-tahsiniyyah* (kemewahan-tersier).<sup>378</sup> Kemanfaatan e-BPSK, jika hal tersebut merupakan satu-satunya sarana yang dapat digunakan konsumen untuk mempertahankan hak-hak kebendaannya (harta) di tengah tidak meratanya BPSK di Indonesia<sup>379</sup> dan perkembangan e-

---

<sup>375</sup> Husein Hamid Hasan, *Nazariyyah Al-Maslahah Fi Al-Fiqh Al-Islami* (Kairo: Dar al-Nahdhah al-'Arabiyah, 1971), hlm. 3-4

<sup>376</sup> Maimun, "Konsep Supremasi Maslahat Al-Thufi Dan Implementasinya Dalam Pembaruan Pemikiran Hukum Islam," *Asas* 6, No. 1 (2014): 13-33, hlm. 21

<sup>377</sup> Satria Effendi M. Zein, *Ushul Fiqh*, Cetakan I. (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 233

<sup>378</sup> Jasser Auda, *Maqasid Al-Shariah As Philosophy Of Islamic Law A Systems Approach* (London Washington: The International Institute Of Islamic Thought, 2019), hlm. 4-5.

<sup>379</sup> Pengaduan konsumen di Thailand dapat dilakukan di pusat, yaitu di kantor Dewan Perlindungan Konsumen (OCPB) yang berkedudukan di Bangkok, dan di Sub Komite Perlindungan Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Kota Madya, Organisasi



*commerce* pesat, dapat dipandang sebagai kebutuhan (*hajjiah*) karena ketiadaan e-BPSK dapat menimbulkan kesulitan bagi konsumen untuk melakukan pengaduan kerugian harta yang diakibatkan aktivitas bisnis pelaku usaha. Dengan demikian, keberadaan e-BPSK mengandung nilai-nilai kemaslahatan karena memudahkan umat konsumen melakukan pengaduan sebagai bagian dari usaha mempertahankan hak-haknya atas benda yang dibelinya yang merupakan harta bendanya.

BPSK elektronik, merupakan salah satu prinsip yang diamanatkan oleh *ASEAN Alternative Dispute Resolution Guideniles* tahun 2021.<sup>380</sup> Di ASEAN, negara-negara anggota penting untuk menerapkan ODR sebagai bagian dari mempersiapkan dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN.<sup>381</sup>

Selain itu, penyedia pasar *online* (*marketplace*) atau Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) di Indonesia penting untuk diwajibkan menyediakan kanal penyelesaian sengketa *online* (ODR), di mana *marketplace* bertindak sebagai administrator bisnis yang netral, sebagaimana eBay telah melakukannya dengan mengeluarkan *eBay Online Dispute Resolution*.<sup>382</sup> eBay memainkan peran sebagai mediator yang kredibel.<sup>383</sup> Secara *de facto*, eBay

---

Administrasi Kecamatan di seluruh Thailand. [https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb\\_en/ewt\\_news.php?nid=30](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/ocpb_en/ewt_news.php?nid=30), diakses pada tanggal 31 Januari 2022.

<sup>380</sup> Drew & Napier LLC Kevin Lee, *The Development Of The Asean Alternative Dispute Resolution (Adr) Guidelines For Consumer Protection* (the Australian Government through the ASEAN-Australia Development Cooperation Program (AADCP) Phase II, 2021), hlm. 21.

<sup>381</sup> Sareeya Galasintu and Chanakant Loveera, "The Comparative Study on Consumer Protection Laws in Asean," *Kasetsart Journal of Social Sciences* 42, no. 4 (2021): 804–809., hlm. 808.

<sup>382</sup> Colin Rule, "Designing a Global Online Dispute Resolution System : Lessons Learned from EBay," *University of St. Thomas Law Journal* 13, no. 2 (2017): 354–369.

<sup>383</sup> Proses ODR eBay adalah sistem ODR yang paling sukses dan banyak digunakan di dunia. Misalnya, lebih dari 60 juta sengketa diajukan ke proses ODR eBay di seluruh dunia setiap tahun. Lihat Janssen And Vennmanns, "Smart Dispute Resolution In The Digital Age:

merupakan contoh terbesar keberhasilan yang dimiliki pasar *online* dalam menyediakan ODR. Sejak didirikan, Penyelesaian Sengketa eBay telah menyelesaikan jutaan sengketa. eBay telah mengembangkan negosiasi *online* yang efisien guna membantu pembeli dan penjual untuk berkomunikasi lebih efektif. Tujuan eBay adalah membiarkan pembeli dan penjual menyelesaikan masalah transaksi di antara mereka sendiri sebelum eBay campur tangan. Jika mereka tidak menemukan solusi sendiri, pengguna eBay dapat membawa klaim mereka ke Pusat Penyelesaian eBay yang didefinisikan sebagai cara paling aman bagi penjual dan pembeli untuk berkomunikasi ketika keduanya memiliki masalah dengan transaksi.<sup>384</sup>

*Marketplace* Indonesia perlu belajar kepada eBay dan diberi kewajiban dalam menyediakan ODR sebagai bentuk tanggung jawab atas pasar yang dikelolanya, dan mewajibkan kepada pengguna, baik pelaku usaha maupun konsumennya untuk menggunakan ODR yang dikelola *Marketplace* tersebut. Sebagaimana eBay, *Marketplace* harus bertindak sebagai pihak penengah yang adil, transparan. Sebelum pihak *Marketplace* turun tangan, para pihak harus mengusahakan penyelesaiannya sendiri melalui forum dalam *Marketplace* tersebut. Jika hal ini gagal, maka pihak *Marketplace* harus mengusahakan penyelesaiannya.

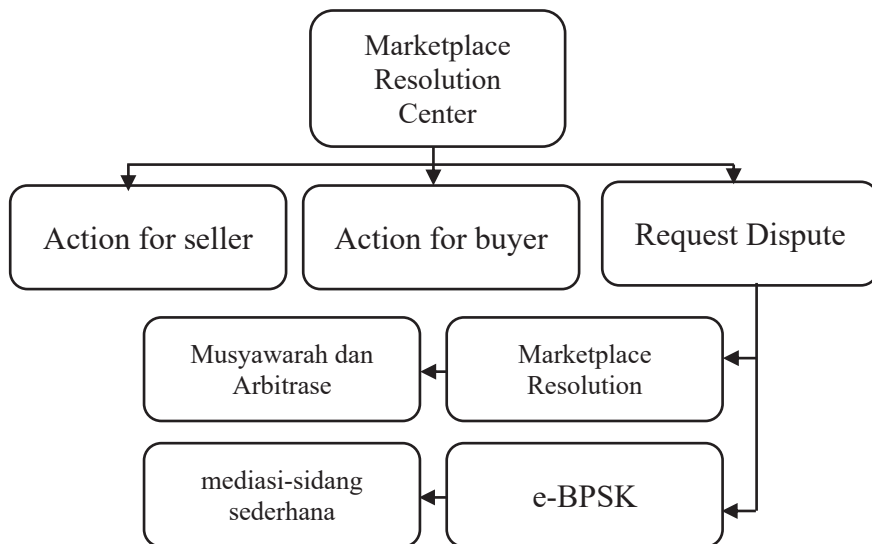
---

The Potential Of Smart Contracts And Online Dispute Resolution For Dispute Prevention And Resolution in Consumer Law Cases.", hlm. 56. L.F. Del Duca, C. Rule, and K. Rimpfel, "eBay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers," *Yearbook on Arbitration and Mediation* 6 (2014): 204-219, <https://elibrary.law.psu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1060&context=arbitrationlawreview>.

<sup>384</sup> Luca Dal Pubel, "E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on a Successful Odr Model," *Proceedings of the 14th International Conference on Internet, Law & Politics. Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, 21-22 June, 2018*, no. July 2018 (2018): 130-155., hlm. 138-139



Terdapat dua opsi yang dapat dilakukan oleh *marketplace* Indonesia untuk menyediakan pusat penyelesaian sengketa secara *online*, *pertama*, ia dapat menyelesaikan sendiri dengan mediator yang disediakan sendiri dan tidak memungut biaya sama sekali kepada para pihak. *Kedua*, ia dapat bekerja sama e-BPSK untuk menyelesaikan kasus tersebut. Putusan-putusan yang dihasil baik dari penyelesaian sengketa oleh *Marketplace* sendiri maupun yang bekerja sama dengan e-BPSK, dapat berjalan efektif apabila diberi sanksi pada pengguna yang tidak menjalankannya secara sukarela. Sanksi tersebut berupa pembekuan akun pengguna di *Marketplace* tersebut. *Marketplace* harus dapat memastikan bahwa pengguna akun, nama, alamat domisili dan domisili elektronik sesuai dengan realitas yang tercantum pada identitas pribadinya. *Marketplace* juga wajib menjamin kerahasiaannya karena itu merupakan data pribadi yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.



Gambar 2. 3 Skema Penyelesaian Sengketa Melalui Marketplace Resolution Center Terkoneksi dengan e-BPSK

## BAB III

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik 2 (dua) kesimpulan, yaitu:

- a. Berdasarkan fakta lapangan, BPSK yang menjadi lokasi penelitian belum efektif dalam menangani sengketa konsumen disebabkan, *pertama* pada aspek substansi hukum, secara yuridis normatif terjadi pertentangan norma hukum perlindungan konsumen, yaitu UUPK dengan hukum pemerintahan daerah (UU Pemda), hukum alternatif penyelesaian sengketa serta pertentangan peraturan menteri perdagangan tentang BPSK dengan UUPK, sehingga secara teoretis tidak mencerminkan asas-asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik yang berdampak pada ketidakpastian hukum. *Kedua*, pada aspek struktur hukum BPSK disebabkan: (1) tidak adanya sekretariat BPSK yang sesuai dengan UUPK, (2) terjadinya likuidasi institusi BPSK pasca UU Pemda, (3) tidak adanya dukungan infra struktur teknologi di BPSK, dan (4) mekanisme dan alokasi waktu penyelesaian sengketa, (5) tiga unsur keanggotaan BPSK yang tidak dapat menciptakan budaya kerja yang profesional, (6) terjadinya sirkulasi 5 (lima) tahunan keanggotaan BPSK, (7) sikap majelis BPSK terhadap sengketa konsumen Lembaga Jasa Keuangan (LJK). *Ketiga* pada aspek budaya hukum konsumen, diakibatkan rendahnya Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) yaitu ada pada level mampu di mana dimensi rendahnya perilaku komplain konsumen dan kecenderungan berbicara, hal ini

menyebabkan input perkara pada BPSK rendah, sebab secara teoretis dalam penanganan sengketa konsumen di BPSK ditentukan oleh (a) pengetahuan tentang hukum konsumen, (b) kemampuan keuangan konsumen, dan (c) budaya hukum konsumen, BPSK bersifat menunggu (*nemo iudex sine actore*) pengaduan dari konsumen tersebut. Problem-problem pada aspek substansi hukum di atas berdampak pada aspek struktur hukum dan juga budaya hukum, begitu juga sebaliknya, sebab sub sistem dalam teori sistem hukum saling terkait dan berpengaruh, jika ada problem pada salah satu sub sistem, maka berdampak pula pada sub sistem yang lain.

- b. Penataan ulang politik hukum penyelesaian sengketa berbasis perlindungan konsumen yang efektif di BPSK ke depan adalah dengan, *pertama*, pada aspek substansi hukum, harus ada penguatan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu dengan konstitusionalisasi secara eksplisit dalam UUD 1945, dan harmonisasi substansi hukum perlindungan konsumen. *Kedua*, pada aspek struktur hukum, perlu reorganisasi dan revitalisasi BPSK dengan: (1) Independensi seluruh BPSK di Indonesia dan keberadaannya berhierarki dari tingkat daerah kabupaten dan/atau kota, daerah provinsi dan nasional, sehingga konsumen dapat dengan mudah mengaksesnya (2) Sarjana hukum sebagai syarat untuk diangkat menjadi ASN anggota BPSK dan Sekretariat, (3) kewenangan BPSK hanya dalam menangani sengketa konsumen dengan metode penyelesaian musyawarah dan persidangan secara terkoneksi (4) putusan BPSK serupa dengan putusan pengadilan dan hanya sekali dapat dilakukan upaya hukum dan terdapat sanksi bagi yang tidak melaksanakan putusannya (5) digitalisasi infrastruktur BPSK. *Ketiga*, pada aspek budaya hukum konsumen, yaitu

pemberdayaan budaya hukum konsumen melalui pendidikan forman, non formal yang berbasis nilai-nilai profetik.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang ditujukan:

### **1. Untuk Akademisi**

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa BPSK belum dapat menangani sengketa konsumen secara efektif karena ada problem pada aspek hukum, struktur hukum dan budaya hukum, dapat membuat kajian mendalam terkait ketiganya sebagai bahan masukan bagi legislatif dan eksekutif dalam merumuskan perubahan UUPK saat ini.

### **2. Untuk Legislatif dan Eksekutif**

Berdasarkan temuan penelitian, guna menjadikan BPSK kuat, perlu penguatan pada substansi hukum perlindungan konsumen, struktur hukum dan budaya hukum konsumen, oleh karena itu peneliti menyarankan, pada aspek hukum untuk memperkuat perlindungan konsumen dengan konstitusionalisasi dalam UUD 1945 dalam wacana amandemen, pada aspek struktur BPSK untuk diperkuat dengan menjadikannya sebagai lembaga independen, keberadaannya di daerah kabupaten/kota sehingga konsumen dapat dengan mudah mengaksesnya, keanggotaannya harus sarjana hukum dan ASN, kewenangannya strategis hanya dalam sengketa konsumen serta memiliki metode penyelesaian sengketa yang baku, dan di digitalisasi, peneliti menyarankan untuk memasukkan materi-materi ini dalam perubahan UUPK.

### **3. Untuk Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia masih rendah yang





berdampak pada rendahnya input perkara pada BPSK, oleh karena itu peneliti menyarankan kepada kementerian untuk merombak kurikulum pendidikan dan memasukkan materi perlindungan konsumen dalam pendidikan formal guna memperkuat budaya hukum konsumen Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku Nasional Dan Internasional

- A.Rosas, Asbjorn Eid, , and Katarina Krause, ed. *Economic Social and Cultural Rights: Universal Challenge* , Second Rev. The Hague: Kluwer, 2001.
- Ab Hamid, Nor'adha, Sakinah Shaik Ahmad Yusoff. *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2011.
- Ab Rahman, Asyraf HJ, *The Concept of Social Justice As Found in Sayyid Qutb's Fi Zilal Al-Qur'an*, University Of Edinburgh, 2000.
- Adams, Wahiduddin. "Harmonisasi Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." In *Dialektika Pembaruan Sistem Hukum Indonesia*. Cetakan Pe. Jakarta: Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia, 2012.
- Adnan, Mohd. Hamdan. *Suara Pengguna*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 2012.
- Al-Baqiy, Muhammad Fuad Abd. *Al-Mu'jam Al-Mufahras Li Alfaz Al-Qur'an Al-Karim*. Beirut: Darul Fikr, 1981.
- Ali, Achmad. *Menguak Teori Hukum ( Legal Theory) Dan Teori Peradilan ( Judicialprudence)*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Al-Munawwir, Ahmad Warson , *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap*. Yogyakarta: Pustaka Progresif, 1997.
- Al-Nadwi, Ali Ahmad, *Al-Qawa'id Al-Fiqhiyah*. Cetakan V. Beirut: Dar al-Qalam, 2000.
- Al-Syatibi, Abu Ishaq. *Al-Muwafaqat Fi Usul Al-Syari'ah, Jilid I*. III. Bayrut: Dar Kutub al-'Ilmiyyah, 2003.
- Al-Syatibi, Abu Ishaq. *Al-Muwafaqat Fi Usul Al-Syari'ah*. Jilid I Ce. Bayrut: Dar Kutub al-'Ilmiyyah, 2003.



- Apeldoorn, L. J. Van. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1990.
- ASEAN Secretariat. *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations*. Second Edi. Jakarta: The ASEAN Secretariat Community Relations Division (CRD), 2021.
- Asshiddiqie, Jimly, and M. Ali Safa'at. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Press, 2006.
- Asshiddiqie, Jimly. "Struktur Hukum Dan Hukum Struktural Indonesia." In *Dialektika Pembaruan Sistem Hukum Indonesia*, edited by Dinal Fedrian, Elza Faiz, Hermansyah, Imran, and Suwantoro, 370. Jakarta: Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial Republik Indonesia, 2012.
- Asshiddiqie, Jimly. *Konstitusi Dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press, 2004.
- Atmadja, I Dewa Gede, I Nyoman Putu Budiarta, *Teori-Teori Hukum*. Malang: Setara Press, 2018.
- Atmoredjo, Sudjito. *Ideologi Hukum Indonesia: Kajian Tentang Pancasila Dalam Perspektif Ilmu Hukum Dan Dasar Negara Indonesia*. Yogyakarta: Lingkar Media Yogyakarta, 2016.
- Auda, Jasser. *Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law A Systems Approach*. London Washington: The International Institute of Islamic Thought, 2019.
- Audah, Jasser. *Al-Maqasid Untuk Pemula*. Terjemahan. Yogyakarta: Suka Press, 2013.
- Audah, Jasser. *Maqashid Al-Shariah A Beginners Guide*. London Washington: THE INTERNATIONAL INSTITUTE OF ISLAMIC THOUGHT, 2014.
- Ávila, Humberto. *Certainty in Law*. Edited by Frederick Schauer and Torben Spaak Laporta, Francisco J. Switzerland: Springer International Publishing, 2016.



- Aziziy, A. Qadri. *Elektisisme Hukum Nasional*. Yogyakarta: Gama Media, 2002.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusamedia, 2010.
- Basyir, Ahmad Azhar. *Negara Dan Pemerintahan Dalam Islam, (Yogyakarta: UII Pres, 2000)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Benöhr, Iris and Hans-W. Micklitz. *Consumer Protection and Human Rights*. United Kingdom: Oxford University Press, 2013.
- Comtois, Suzanne; de Graaf, K.J., ed. *On Judicial and Quasi-Judicial Independence*. Den Haag: Eleven International Publishing, 2013.
- Cruz, Peter. *Comparative Law in a Changing World*. Second edi. London. Sydney: Cavendish Publishing Limited, 1995.
- Dahlan, Abdul Aziz, ed. *Ensiklopedi Hukum Islam*. Jilid II. Jakarta: PT Ihtiar Baru Van Hoeve, 1997.
- Department of Consumer Affairs. *E-DAAKHIL*. India: Department of Consumer Affairs, 2020.
- Drew, Kevin Lee, & Napier LLC. *The Development Of The Asean Alternative Dispute Resolution (Adr) Guidelines For Consumer Protection*. The Australian Government through the ASEAN-Australia Development Cooperation Program (AADCP) Phase II, 2021.
- Durovic, Mateja, and Hans W. Micklitz. *Internationalization of Consumer Law: A Game Changer*. Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2017.
- Dyrda, Adam. "The Real Ratio Legis and Where to Find It A Few Pragmatic Considerations." In *Ratio Legis: Philosophical and Theoretical Perspectives*, edited by Verena Klappstein and Maciej Dybowski. Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2018.



- E. Utrecht. *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1962.
- Endipraja, Firman Tumorandjaja. *Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Malang: Setara Press, 2016.
- Fajar, Mukti N.D. dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Farida, Maria, Arfan Faiz Muhlizi, Chairijah, Innocentius Syamsul, Suhariyono AR, Ida Padmanegara, Hesty Hastuty, Liestiarini Wulandari, and Tongam R Silaban. *Kompedium Perundang Undangan*. Jakarta, 2008.
- Fellmeth, Aaron X., and Maurice Horwitz. *Guide to Latin in International Law*. New York: Oxford University, 2009.
- Francioni, Francesco, ed. *Access to Justice as a Human Right*. New York: Oxford University Press, 2007.
- Freidman, Lawrence. *Hukum Amerika: Sebuah Pengantar*. (Terjemaha. Jakarta: PT Tata Nusa, 2001.
- Freidman, Lawrence. *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*. Cet. IV (T. Bandung: Nusamedia, 2018.
- Furmston, M. P., and Jason. Chuah. *Commercial and Consumer Law*. England: Pearson Education Limited, 2010.
- Garner, B.A. *Black's Law Dictionary*. 8th editio. St Paul Minnesota: West Publishing Co, 2004.
- Hamid, Husein Hasan. *Nazariyyah Al-Maslahah Fi Al-Fiqh Al-Islami*. Kairo: Dar al-Nahdhah al-'Arabiyah, 1971.
- Harjono. *Konstitusi Sebagai Rumah Bangsa*. Jakarta: Sekretaris Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008.
- Hart, H.L.A. *The Consep of Law*. Edited by Penelope A Bulloch Josepp Razi And. Second Edi. Oxford: Oxford University, 1994.



- Hartono, C.F.G. Sunaryati. *Bhinneka Tunggal Ika Sebagai Asas Hukum Bagi Pembangunan Hukum Nasional*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Hartono, C.F.G. Sunaryati. *Pernanan Kesadaran Hukum Masyarakat Dalam Pembaharuan Hukum*. Cetakan Pe. Jakarta: Binacipta, 1976.
- Hartono, Sri Redjeki. "Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kerangka Perdagangan Bebas." In *Hukum Perlindungan Konsumen*, edited by Husni Syawali dan Neni Sri Imayati. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Hartono, Sunaryati. *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*. Bandung: Alumni, 1991.
- Hassan, Kamal Halili dan Norsuhaida Che Musa. "Penyelesaian Pertikaian: Satu Sorotan." In *Penyelesaian Pertikaian: Mekanisme dan Perundangan*. Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2017.
- Hiariej, Eddy O.S.. *Teori Dan Hukum Pembuktian*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- HS, Salim. *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- I.P.M., T, and Ranuhandoko B.A. *Terminologi Hukum Inggris-Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Ihromi, T.O. "Beberapa Catatan Mengenai Metode Kasus Sengketa Yang Digunakan Dalam Antropologi Hukum." In *Antropologi Hukum Sebuah Bunga Rampai*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1993.
- Imani, Sayyid Kamal Faiqh. *An Enlightening Commentary into the Light of the Holy Qur'an*. Volume 3. Vol. 3. London: Imam Ali Foundation, 2000..



- Indonesia, Komisi Yudisial Republik. *Hitam Putih Pengadilan Khusus*. Jakarta: Sekretariat Komisi Yudisial Republik Indonesia, 2013.  
<http://www.komisiyudisial.go.id/assets/uploads/files/bunga-rampai-2013-putih-hitam-pengadilan-khusus.pdf>.
- Indrati, Maria Farida. *Ilmu Perundang-Undangan 2: Proses Dan Teknik Pembentukannya*. Yogyakarta: Kanisius, 2007.
- Indrati, Maria Farida. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta: Kanisius, 1998.
- Indrati, Maria Farida. *Ilmu Perundang-Undangan; Dasar-Dasar Dan Pembentukannya*. Yogyakarta: Kanisius, 2000.
- Irawan, Candra. *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Indonesia*. Edisi Revi. Bandung: CV Mandar Maju, 2017.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1989
- Kansil, CST, dkk. *Kamus Istilah Hukum*. Jakarta: Jala Permata, 2009.
- Kehakiman, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen. *Naskah Akademis Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Hal Makanan Dan Minuman*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1993.
- Kehakiman, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen. *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Binacipta, 1986.
- Kelsen, Hans. *General Theory of Law and State*. Edited by diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien. Bandung: Nusa Media, 2011.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. *Panduan Pengguna*. Empat. Kuala Lumpur: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, 2004.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Koperasi dan Kepenggunaan. *Perlindungan Pengguna (Consumer Protection)*



- Mudah Murah Cepat: Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia.*  
Putrajaya, n.d.
- Konstitusi, Mahkamah, and Republik Indonesia. *Naskah Komprehensif Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945: Buku 1 Latar Belakang, Proses, Dan Hasil Pembahasan, 1999-2002.* Revisi. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2010.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Kuntowijoyo. *Paradigma Islam: Interpretasi Untuk Aksi.* Bandung: Mizan, 1999.
- Kurniawan, Arief Rakhman. *Total Marketing.* Yogyakarta: Kobis, 2014.
- Latif, Abdul dan Hasbi. *Politik Hukum.* Cetakan Ke. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Mahkamah Agung. *Buku Panduan E-Court.* Jakarta: Mahkamah Agung, 2019.
- Manan, Abdul. *Aspek-Aspek Pengubah Hukum.* Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005.
- Manan, Abdul. *Politik Hukum: Studi Perbandingan Dalam Praktik Ketatanganan Islam Dan Sistem Hukum Barat.* Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Manan, Bagir. *Perubahan Dan Perkembangan Konstitusi Suatu Negara.* Bandung: Mandar Maju, 1995.
- Manan, Bagir. *Politik Perundang-Undangan.* Jakarta, 1994.
- Mansyur, M. Ali. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen.* Yogyakarta: Genta Publishing, 2007.
- Manzur, Ibn. *Lisan Al-Arabi.* Mesir: Dar Masriyah wa al-Ta'lif wa al-Tarjamah, 1993.





- Marciano, Alain, and Giovanni Battista Ramello, eds. *Encyclopedia of Law and Economics*. *Encyclopedia of Law and Economics*. New York: Springer US, 2019.
- Margono, Suyud. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR): Teknik & Strategi Dalam Negosiasi, Mediasi & Arbitrase*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Marpaung, Leden. *Menggapai Tertib Hukum Di Indonesia*. Cetakan Pe. Jakarta: Sinar Grafika, 1999.
- Mas, Marwan. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Galia Indonesia, 2004.
- Mas'ud, Abdurrahman. *Menuju Paradigma Islam Humanis*. Cetakan I. Yogyakarta: Gama Media, 2003.
- MD, Moh Mahfud. *Politik Hukum Di Indonesia*. Cet. VIII. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2019.
- MD, Moh Mahfud. *Politik Hukum Di Indonesia*. Jakarta: LP3ES, 2001.
- Mertokusumo, Sudikno & Pitlo, A. *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Micklitz, Hans-W., and Geneviève Saumier, eds. *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law*. *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law*. Switzerland: Springer International Publishing, 2018.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Cetakan Ke. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Acara Perdata*. Bandung: Alumni, 1978.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.



- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muktamar, Nining, Zaim Saidi, Ida Rustini, dan As'ad Nugroho. *Berperkara Secara Mudah, Murah Dan Cepat*. Jakarta: Pustaka, 2005.
- Muliadi, Ahmad. *Politik Hukum*. Cetakan II. Padang: Akademia Permata, 2014.
- Mustafa, Bachsan. *Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: Remadja Karya, 1984.
- Muthahari, Murtadha. *Keadilan Ilahi: Asas Pandangan Dunia Islam*. Terjemahan. Bandung: Mizan, 2009.
- Nasution, Az. *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan, 1995.
- Natabaya, H.A.S.. *Sistem Peraturan Perundang-Undangan Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2006.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Office of the Consumer Protection Board. *A Handbook for Disseminating Knowledge for Consumers*. Revised Ed., n.d.
- Otto, Jan Michiel. "Kepastian Hukum Yang Nyata Di Negara Berkembang (Real Legal Certainty in Developing Countries)." In *Kajian Socio-Legal (SocioLegal Studies)*, edited by Adriaan W. Bedner, Sulistyowati Irianto, Jan Michiel Otto, and Theresia Dyah Wirastri. Jakarta: Pustaka Larasan; Universitas Indonesia; Universitas Leiden; Universitas Groningen. Retrieved, 2012.



- Patil, Ashok R. *Consumer Handbook On Mediation (FAQ)*. Vol. 4. New Delhi: Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution Government Of India, 2021.
- Patil, Ashok R. *Landmark Judgements on Consumer Law and Practice 2008-2020*. New Delhi: Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution, Government of India, New Delhi & Chair on Consumer Law and Practice, National Law School of India University, Bengaluru, Karnataka, 2021.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Petrus C.K.L. Bello. *Hukum dan Moralitas: Tinjauan Filsafat*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Philipus M Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*,. Surabaya: Bina Ilmu, 1983.
- Philipus M. Hadjon. *Pengantar Hukum Administrasi (Indonesia Introduction to Indonesian Administrative Law)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002.
- Pruitt, Dean G dan Jeffrey Z. Rubin. *Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto. *Sendi-Sendi Ilmu Hukum Dan Tata Hukum*. Bandung: Alumni, 1979.
- Purnhagen, Kai and Peter Rott, ed. *Varieties of European Economic Law and Regulation*. Switzerland: Springer International Publishing, 2014.
- Rahardjo, M.Dawam. *Ensiklopedi Al-Qur'an: Tafsir Sosial Berdasarkan Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: Paramadina, 2002.
- Rahardjo, Satjipto. , *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.
- Rahardjo, Satjipto. *Hukum Progresif Sebuah: Sintesa Hukum Indonesia*. Yogyakarta: Genta Publishing, 2009.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012.
- Raitio, Juha. *The Principle Of Legal Certainty In Ec Law. The Concept of*



- Rights*. Netherlans: Springer Science Business Media Dordrecht, 2003.
- Rajagukguk, Erman. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas." In *Hukum Perlindungan Konsumen*, edited by Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Ramdlan, Syamsuddin. *Islam Musuh Bagi Sosialisme Dan Kapitalisme*. Cetakan I. Jakarta Selatan: Wahyu Press, 2003.
- Rasjidi, Lili dan I.B Wyasa Putra. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Rasjidi, Lili dan Ira Thania Rasjidi. *Dasar Dasar Filsafat Dan Teori Hukum*. Cetakan ke. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007.
- Richard A. Posner. *Economic Analysis Of Law*. 7th ed. New York: Aspen, 2007.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik. *Tokoh-Tokoh Ahli Pikir Negara Dan Hukum Dari Zaman Yunani Kuno Sampai Abad 20*. Bandung: Nuansa Cendekia, 2010.
- Rifkin, Ethan Katsh and Janet. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Fransisco: Jossey Bass, 2001.
- Rijkschoeff, B.R.. *Sosiologi, Hukum Dan Sosiologi Hukum*. Terjemahan. Bandung: Mandar Maju, 2001.
- Rijkschroeff, B.R. *Sosiologi, Hukum Dan Sosilogi Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 2001.
- Riswandi, Budi Agus. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: FH UII Press, 2021.
- Roscoe, Pound. *The Spirit of the Common Law*. Frankestown, New Hampshire: Marshall Jones Company Publishers, 1921.
- Sabian Usman. *Dasar-Dasar Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Suzanna Mohamed Isa, Zety Zuryani Mohd Zakuan& Kartini Aboo Talibd Khalid. "Pengguna Dan

- Akses Kepada Keadilan: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia, Jepun Dan India." In *Penyelesaian Pertikaian: Mekanisme Dan Perundangan*. Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2017.
- Sam, Ickhwan dkk (penyunting). *Himpunan Keputusan Ijtima Komisi Fatwa Majelis Ulama Se-Indonesia*. Jakarta: Sekretariat MUI, 2012.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004.
- Satria Effendi M. Zein. *Ushul Fiqh*. Cetakan I. Jakarta: Kencana, 2005.
- Satrio, J. *Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin Dan Yurisprudensi*. 2nd ed. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Shariff, Roos Niza Mohd. *Pengguna Bijak Undang-Undang*. Kedah Malaysia: UUM Press, 2017.
- Shidarta, Abdul Rasyid, Ahmad Sofian, ed. *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*. Cetakan ke. Jakarta: Kencana, 2019.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revi. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Shidarta. *Moralitas Profesi Hukum: Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*. Cetakan Ke. Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qur'an, Volume II*. Cetakan II. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Shihab, M. Quraisy. *Wawasan Islam*. Bandung: Mizan, 1996.
- Siahaan, N. H. T.. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Bogor: Panta Rei, 2005.
- Sidharta, Bernard Arief. *Refleksi Struktur Ilmu Hukum: Sebuah Penelitian Tentang Kefilsafatan Dan Sifat Keilmuan Hukum Sebagai Landasan Pengembangan Ilmu Hukum Nasional Indonesia*.



- Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Soehino. *Hukum Tatanegara, Teknik Perundang-Undangan, , Liberty*. Yogyakarta: Liberty, 1990.
- Soehino. *Politik Hukum Di Indonesia*. Cetakan Pe. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2010.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Penegakan Hukum*. Bandung: Bina Cipta, 1983.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: FH UI Press, 1982.
- Soekanto, Soerjono. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- Subekti. *Arbitrase Dagang*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1992.
- Sudaryatmo. *Hukum&Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Sugianto, Fajar. *Economic Analysis Of Law: Seri Analisis Ke-Ekonomian Tentang Hukum, Seri 1 Pengantar*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Sulistiyono, Adi. *Mengembangkan Paradigma Non Litigasi Di Indonesia*. Surakarta: UNS Press, 2006.
- Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Syamsudin, M. *Mahir Meneliti Permasalahn Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group, 2021.
- Syaukani, Imam dan A. Ahsin Thohari. *Dasar-Dasar Politik Hukum*. Cetakan ke. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Tadjuddin, Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra wacana Media, 2018.



- Takdir Rahmadi. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Secara Mufakat*. Cetakan Pe. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Tanya, Bernard L., Yoan N. Simanjuntak, & Markus Y. Hage. *Teori Hukum. Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang Generasi*. Yogyakarta: Genta Publishing, 2010
- Tim Penyusun. *Naskah Komprehensif Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Latarbelakang, Proses Dan Hasil Pembahasan 1999-2002: Buku VII Keuangan, Perekonomian Nasional, Dan Kesejahteraan Sosial*. Edisi Revi. Vol. VII. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2010.
- Tim Penyusun. *Panduan Praktis Penanganan Konflik Berbasis Lahan*. Jakarta: Lembis, 2021.
- Tobing, David M.L.. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Tor, Klaus Mathis Avishalom, ed. *Consumer Law and Economics. Consumer Law and Economics*. Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2021.
- Verhelle, Joseph Clarence. "Roscoe Pound and His Theory of Social Interests." Loyola University Chicago, 1958.
- Von Schütz, Konstanze. "Immanent Ratio Legis? Legal Forms and Statutory Interpretation." In *Ratio Legis: Philosophical and Theoretical Perspectives*, edited by Verena Klappstein and Maciej Dybowski. Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2018.
- Wahjono, Padmo. *Indonesia Negara Berdasarkan Atas Hukum, Cet*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986.
- Waluyo, Bernadette M.. "Posisi Dan Kontribusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasca Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah." In *Bunga Rampai*



- Hukum Keperdaan*, edited by Yanly Gandawidjaja. Bandung: Nuansa Aulia, 2019.
- Wei, Claudia Lima Marques Dan, ed. *Consumer Law and Socioeconomic Development: National and International Dimensions*. Switzerland: Springer Nature Switzerland, 2017.
- Wei, Dan, James P. Nehf, and Claudia Lima Marques, eds. *Innovation and the Transformation of Consumer Law: National and International Perspectives*. Singapore: Springer Nature Singapore, 2020.
- Widjantoro, J., Y. Sari Murti Widiyastuti, Yohanes Triyana, and N. Budi Arianto W. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Otoritas Jasa Keuangan*. Edisi Revi. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2019.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Wrbka, Jakob Søren Hedegaard and Stefan Legal. "The Notion of Consumer Under EU Legislation and EU Case Law: Between the Poles of Legal Certainty and Flexibility." In *Legal Certainty in a Contemporary Context: Private and Criminal Law Perspectives*, edited by Mark Fenwick and Stefan Wrbka. Singapore: Springer Science Business Media Singapore, 2016.
- Wrbka, Stefan. "Comments on Legal Certainty from the Perspective of European, Austrian and Japanese Private Law." In *Legal Certainty in a Contemporary Context: Private and Criminal Law Perspectives*, edited by S. Wrbka M. Fenwick. Singapore: Springer Science Business Media Singapore, 2016.
- Wrbka, Stefan. *European Consumer Access to Justice. European Consumer Access to Justice Revisited*. United Kingdom: Cambridge University Press, 2014.
- Yusoff, Sakina Shaik Ahmad, Rahmah Islamil & Suzanna Mohamed Isa. "Pengguna, Keadilan Sosial Dan Penyelesaian





- Pertikaian.” In *Pengguna Dan Hak Kepenggunaan*. Cetakan Pe. Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2019.
- Yusoff, Sakinah Shaik Ahmad. “Perlindungan Pengguna Di Malaysia: Falsafah Dan Politik.” In *Undang-Undang Komersil Dan Pengguna*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa&Pustaka, 2007.
- Yusuf Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori Dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Cetakan Ke. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Zeti Zuryani Mohd Zakuan, Sakinan Shaik Ahmad Yusoff, dan Rahmah Ismail. *Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Akta 599): Liabiliti Sivil Peniaga Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit UKM Press, 2015.
- Zheng, Jie. *Online Resolution of E-Commerce Disputes. Online Resolution of E-Commerce Disputes*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG 2021, 2021.
- Zuckerman, A. A . S.. “Justice in Crisis: Comparative Dimensions of Civil Procedure.” In *Civil Justice in Crisis, Comparative Perspectives of Civil Procedure*, edited by A. A . S. Zuckerman. United Kingdom: Oxford University Press, 1999.

## Disertasi

- Barkatullah, Abdul Hakim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia*. Yogyakarta: Disertasi FH UII Press, 2009.
- Bernadette M. Waluyo, *Pembentukan Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Perdata Sebagai Pelaksana Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Disertasi FH Universitas Katolik Parahyangan, 2003.



- Hamzah. *Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlunya Asuransi Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Disertasi FH UI, 2010.
- Harpani, Matnuh. *Rekonstruksi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Mewujudkan Pengadilan Khusus Konsumen Di Indonesia*, Malang: Disertasi FH Universitas Brawijaya, 2016.
- Herwastoeti. Herwastoeti, *Rekonstruksi Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Mewujudkan Kepastian Hukum Yang Berkeadilan Substantif (Substantive Justice) (Disertasi FH Universitas Sebelas Maret, 2019.*
- Kurniawan. *Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Malang: Disertasi FH Universitas Brawijaya Malang, 2010
- Rahmayani, Nuzul. *Rekonstruksi Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Nilai Keadilan*. Semarang: Disertasi FH Unissula, 2019.
- Sarman Sinaga. *Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Berbasis Nilai Keadilan*. Semarang: Disertasi FH Unissula, 2019.
- Suparman Marzuki. *Politik Hukum Hak Asasi Manusia (HAM) Di Indonesia Pada Era Reformasi: Studi Tentang Penegakan Hukum HAM Dalam Penyelesaian Pelanggaran HAM Masa Lalu*. Yogyakarta: Disertasi FH UII, 2010.
- Yusuf Shopie. *Tanggung Jawab Pidana Korporasi Dalam Tindak Pidana Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Analisis Perkara-Perkara Tindak Pidana Konsumen*. Jakarta: Disertasi FH UI, 2010.



## Jurnal Ilmiah Nasional dan Internasional

- A. K. Sikri. "Mediation: Means of Achieving Real Justice in Consumer Disputes Justice." *International Journal On Consumer Law And Practice* 5, no. 3 (2017): 248-253.
- A.G Eze. "Consumer Rights as Constitutional Rights-A Comparative Analysis of Some Selected Jurisdiction." *Nnamdi Azikiwe University Journal of International Law and Jurisprudence* 2, no. 0 (2011): 4-8.
- AA Tarr. "Consumer Protection Legislation and the Market Place." *Otago Law Review* 5, no. 3 (1983): 1117-1119.
- Abdullah, Abdul Gani. "Pengantar Memahami Undang-Undang Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan." *Jurnal Legislasi Indonesia* 1, no. 2 (2004): 1-10.
- Abdullah, Farhah, Tze Chin Ong, Norhoneydayatie Abdul Manap, Asiah Bidin, and Hartinie Abd Aziz. "A Comparative Analysis of Unfair Terms in Consumer Contracts in Malaysia and Singapore." *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities* 29 (2021): 119-133.
- Adnan a Musallam. "Sayyid Qutb and Social Justice." *Journal of Islamic Studies* 4, no. 1 (1993): 52-70.
- Aedi, Ahmad Ulil, Sakti Lazuardi, Ditta Chandra Putri. "Architecture of the Application of Omnibus Law Through National Legal Transplantation Formation of Law." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 1 (2020): 1-18.
- Ahmad Hasan. "Social Justice in Islam." *Islamic Studies* 10, no. 3 (1971): 209-219.
- Ali Marwan HSB. "Mengkritisi Pemberlakuan Teori Fiksi Hukum." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 16, no. 3 (2016): 251.
- Ali, Moh., and Agus Yudha Hernoko. "Characteristics of Party Autonomy in a Transnational Electronic Consumer Contract." *Yuridika* 35, no. 1 (2019): 55.



- Alkostar, Artidjo. "Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan Di Indonesia (Telaah Kritis Terhadap Putusan Sengketa Konsumen)." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 11, no. 26 (2004): 1-14.
- Allott, Anthony. "The Effectiveness of Law:" *Valparaiso University Law Review* 15, no. 2 (1981): 34-54.
- Ambari, Langeng Sukma Herwanda, Wicipto Setiadi. "The Role of Legal Discovery (Rechtsvinding) By Judges In Indonesia." *Global Scientific Journal* 9, no. 1 (2021): 173-178.
- Anugroho, Adhi, Ratih Lestarini, and Tri Hayati. "Analisis Yuridis Terhadap Asas Efisiensi Berkeadilan Berdasarkan Pasal 33 Ayat (4) UUD 1945 Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Ketenagalistrikan." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 47, no. 2 (2017): 183.
- Arifin, Ridwan. "Legal Reform Discourse in Indonesia and Global Context: How Does The Law Respond to Crime." *Journal of Law and Legal Reform* 1, no. 2 (2020): 193-196.
- Aritonang, Dinoroy Marganda. "Pola Distribusi Urusan Pemerintah Daerah Pemerintahan Daerah ( Distribution Patern of Local Government Tasks After." *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 1 (2016): 41-51.
- Asa, Agam Ibnu, Misnal Munir, and Rr. Siti Murti Ningsih. "Nonet and Selznick'S Responsive Law Concept in a Historical Philosophy Perspective." *Crepido* 3, no. 2 (2021): 96-109.
- Ayob, Hamdiah. "Consumer Protection in Islam: An Overview." *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics* (2018): 1-10.
- Azahari, Azril. "Pembangunan Sumber Daya Manusia Dan Indeks Pembangunan Manusia Sektor Pertanian." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* 15, no. 1 (2000): 56-69.

- Aziz, Azimon Abdul, Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail, Shamsudin Suhor, Kartini Aboo Khalid, and Muhammad Rizal Razman. "Permasalahan Dalam Mekanisme Penyelesaian Pertikaian Pengguna: Impak Ke Atas Pengguna Dalam Mendapatkan Keadilan." In *Prosiding Sixth Malaysian National Economic Conference (Perkem VI), High Income Economy: Transformation Towards Improving Innovation, Productivity and Quality of Life 5 - 7 June 2011 Melaka Bandaraya Bersejarah*, 1:228-237, 2011.
- Azizah, Siti. "Analisis Ekonomi Dalam Pembentukan Hukum." *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2015).
- Banaszak, B., and Boguslaw Banaszak Wroclaw. "Constitutionalisation of Social Human Rights, Necessity or Luxury?" *Persona y derecho: Revista de fundamentación de las Instituciones Jurídicas y de Derechos Humanos* 66, no. 66 (2012): 17-28.
- Batubara, Sarmiana. "Kepemilikan Relatif (Al-Milkiyah Al-Muqayyadah) Privat Dan Publik Dalam Ekonomi Islam." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 16, no. 2 (2017): 173.
- Beale, Hugh. "Inequality of Bargaining Power." *Oxford Journal of Legal Studies* 6, no. 1 (1986): 123-136.
- Bernada, Tetanoe. "Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia E- Commerce Transaction ' S Consumers To Support the Digital Economy Growth in Indonesia." *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6, no. 1 (2017): 1-24.
- Berteau, Stefano. "Certainty, Reasonableness and Argumentation in Law." *Argumentation* 18, no. 4 (2004): 465-478.
- Bhat, P. Ishwara. "Comparative Method Of Legal Research : Nature , Process And Potentiality." *Journal of the Indian Law Institute* 57, no. 2 (2015): 147-173.



- Budianto, Agus. "Konsumen Pasca Pemberlakuan Undang- Undang Perlindungan Konsumen : A Breach of Social Justice ?" *Jurnal Media Hukum* 19, no. 2 (2012).
- Cabral, James E, Abhijeet Chavan, Thomas M Clarke, John Greacen, Bonnie Rose Hough, Linda Rexer, Jane Ribadeneyra, and Richard Zorza. "Using Technology To Enhance Access To Justice." *Harvard Journal of Law & Technology* 26, no. 1 (2012): 241-324.
- Cahyaningsih, Diana Tantri. "Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot." *RechtsVinding* 6, no. 2 (2020): 1-16.
- Chandra, Adel. "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution ( ODR ) Kaitan Dengan UU Informasi Dan Transaksi Elektronik No . 11 Tahun 2008." *Jurnal Ilmu Komputer* 10, no. 2 (2014): 80-89.
- Chatar Singh Negi and Sanjay Kumar. "Consumer Protection in India : Empowering Consumer." *International Journal of Development Research* 10, no. 02 (2020): 33873-33877.
- Chawla, Neelam, and Basanta Kumar. "E-Commerce and Consumer Protection in India: The Emerging Trend." *Journal of Business Ethics* 180, no. 2 (2022): 581-604. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04884-3>.
- Cortes, Pablo. "The Potential of Online Dispute Resolution as a Consumer Redress Mechanism." *SSRN Electronic Journal* (2011).
- Cseres, K J. "Controversies of the Consumer Welfare Standard." *The Competition Law Review* 3, no. 2 (2007): 121-173.
- De Búrca, Gráinne. "Beyond the Charter: How Enlargement Has Enlarged the Human Rights Policy of the European Union." *Fordham International Law Journal* 27, no. 2 (2003)
- Dekas, Rikkie. "Pengaruh Pemberian Motivasi Dalam Bentuk Honorarium Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada



- Dinas Sosial Kota Prabumulih." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16, no. 4 (2019): 237-251.
- Del Duca, L.F., C. Rule, and K. Rimpfel. "Ebay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers." *Yearbook on Arbitration and Mediation* 6 (2014): 204-219..
- Deutch, Sina. "Are Consumer Rights Human Rights?" *European Consumer Protection: Theory and Practice* 32, no. 3 (2012): 336-353.
- Durovic, M. "International Consumer Law: What Is It All About?" *Journal of Consumer Policy* 43, no. 1 (2020): 125-143.
- Eka Budiyaniti. "Dampak Liberalisasi Perdagangan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia (The Impact of Trade Liberalisation On Economic Growth In Indonesia)." *Jurnal Kajian: Menjembatani Teori dan Persoalan Masyarakat dalam Merumuskan Kebijakan* 22, no. 1 (2017): 351-352.
- Evaristus Hartoko W. "Good Corporate Governance in Indonesia." *Griffin's View on International and Comparative Law* 3, no. 1 (2002).
- Fox, Cecil H. "Caveat Emptor-Let the Buyer Beware." *Journal of Histotechnology* (1983).
- Fransiska Novita Eleanor. "Effectiveness of Consumer Dispute Resolution Agency ( BPSK ) In Completing Consumer Dispute In Indonesia." *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 21, no. 5 (2020): 2019-2021.
- Friedman, Lawrence M. "Is There A Modern Legal Culture?" *Ratio Juris* 7, no. 2 (1994): 117-131.
- Galasintu, Sareeya, and Chanakant Loveera. "The Comparative Study on Consumer Protection Laws in Asean." *Kasetsart Journal of Social Sciences* 42, no. 4 (2021): 804-809.



- Glanville L. Williams. "The Foundation of Tortious Liability." *The Cambridge Law Journal* 7, no. 1 (1938): 111-132.
- Gordley, James. "Roman Law, Medieval Jurisprudence and the Rise of the European *Ius Commune*: Perspectives on the Origins of the Civil Law Tradition." *Housei Riron* 47, no. 2 (2014): 28-81.
- Gunawan, Johannes. "Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Veritas et Justitia* 4, no. 2 (2018): 274-303.
- H.S. Salim, and Idrus Abdullah. "Penyelesaian Sengketa Tambang: Studi Kasus Sengketa antara Masyarakat Samawa dengan PT. NEWMONT." *Mimbar Hukum* Vol 24, no. No 3 (2012) (2009).
- Hadi, Larbile. "Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan BUMN (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Teluk Kuantan)." *Jurnal Al-Iqtishad* II, no. 10 (2014): 50-72.
- Hafiz, Muhammad, and Mohd Shukri. "The Application of Caveat Emptor and Caveat Venditor Doctrines from Civil and Islamic Perspectives." *Malaysian Journal of Law and Society* 28 (2021).
- Hairi, Prianter Jaya. "Antara Prinsip Peradilan Sederhana, Cepat Dan Berbiaya Ringan Dan Gagasan Pembatasan Perkara Kasasi." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 2, no. 1 (2016): 151-178.
- Halimah, Rida dan Pranoto. "Analisis Perbandingan Kekuatan Mengikat Pra Kontrak Dalam Hukum Kontrak Di Indonesia Dengan Hukum Kontrak Di Eropa Kontinental." *Jurnal Privat Law* 7, no. 1 (2019): 55.
- Haupt, Stefan, and Economique Droit. "An Economic Analysis of Consumer Protection in Con- Tract Law." *German Journal Law* 4, no. 11 (2003): 128-129.
- Hernoko, Agus Yudha. "Asas Proporsionalitas Sebagai Landasan Pertukaran Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Kontrak



- Komersial." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 5, no. 3 (2016): 248–253.
- Hernoko, Agus Yudha. "Azas Proporsionalitas Sebagai Perwujudan Doktrin Keadilan Berkontrak." *Perspektif* 12, no. 3 (2007): 221.
- Herrera Tapias, Beliaña. "La Constitucionalización de Los Derechos Del Consumidor En Colombia: Un Análisis Desde Los Derechos Sociales Fundamentales." *Civilizar* 13, no. 25 (2013): 33.
- Herwastoeti, Sulistiyono, Adi, and Najib Imanullah. "Reconstruction of Consumer Protection Banking Sectors Making The Legal Perfection The Substantive Justice." *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 14, no. 5 (2017): 17–24.
- Herwastoeti. "Reconstruction of Banking Consumer Dispute Settlement in a Law Perspective." In *2nd International Conference on Indonesian Legal Studies (ICILS), Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 363:197–203. France: Atlantis Press, 2019.
- HM. Laica Marzuki. "Kekuatan Mengikat Putusan Mahkamah Konstitusi Terhadap Undang-Undang." *Jurnal Legislasi Indonesia* 3, no. 1 (2006).
- Hou, Liyang. "Superior Bargaining Power: The Good, the Bad and the Ugly." *Asia Pacific Law Review* 27, no. 1 (2019): 39–61. <https://doi.org/10.1080/10192557.2019.1661589>.
- Husna, Nadiatul, Mohd Amin, Master Candidate, and Mohd Zaidi Daud. "Perlindungan Pengguna dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia : Sorotan Literatur Consumer Protection According to Islam and Its Assurance Through the Tribunal for Consumer." *Journal of Shariah Law Research* 7, no. 1 (2022): 63–84.
- Irfani, Nurfaqih. "Asas Lex Superior, Lex Specialis, dan Lex Pesterior: Pemaknaan, Problematika, Dan Penggunaannya Dalam



- Penalaran Dan Argumentasi Hukum." *Jurnal Legislasi Indonesia* 17, no. 3 (2020): 305.
- J. S. McCormick. "Effectiveness and Efficiency." *Australian Dental Journal* 37, no. 4 (1992): 317-318.
- Jagielska, Monika, Mariusz Jagielski. "' Constitutionalisation " of Consumer Rights in European and Polish Law ' Constitutionalisation ' of Consumer." *Silesian Journal of Legal Studies* 2 (2010): 71-80.
- Janssen, A.U, and Tom J. Vennmanns. "Smart Dispute Resolution in the Digital Age: The Potential of Smart Contracts And Online Dispute Resolution For Dispute Prevention And Resolutionin Consumer Law Cases." *Internation Journal on Consumer Law and Practice* 9 (2021): 52-73.
- Jeretina, Urša. "Consumer Online Dispute Resolution ( ODR ) - As A Key Cultural Change - Mechanism For Innovative Public Administration In Eu." *Central European Public Administration Review (CEPAR)*, no. May (2018).
- Johan Nasution, Bahder. "Kajian Filosofis Tentang Konsep Keadilan Dari Pemikiran Klasik Sampai Pemikiran Modern." *Yustisia Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2014).
- Johannes Gunawan, Bernadette M. Waluyo, A Dwi Rachmanto. *Alih Kelola Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dari Kabupaten/Kota Ke Provinsi Beerdasarkan UU NO 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Vol. 1, 2019
- Juwana, Hikmahanto. "Hukum Internasional Dalam Konflik Kepentingan Ekonomi Negara Berkembang Dan Negara Maju." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 8, no. 18 (2001): 105-124.
- Kapoor, Sheetal. "Effectiveness of Consumer Forums in India." *PRAGATI : Journal of Indian Economy* 6, no. 1 (2019): 69.



- Khan, Ferojuddin M A, Manisha Singh, Pramod Kumar Shrivastava and Shilpa Bahl. "Concept of Caveat Venditor and Its Application in Healthcare and Education Sector." *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry* 13, no. 1 (2022): 217-225.
- Khan, Kishwar, and Sarwat Aftab. "Consumer Protection in Islam: The Case of Pakistan." *Australian Economic Papers* 39, no. 4 (2000): 483-503.
- Khan, Muhammad Akbar and Mohyuddin Hashmi. "Product Liability in Pakistani Law and Islamic Law : A Comparative Study." *Research Journal Al Baṣīrah* 9, no. 1 (2020): 23-47.
- Khan, Muhammad Akbar dan Marium Fatima. "English Law and Tort Product Liability." *Journal of Law and Social Policy* 2, no. September (2020).
- Khan, Muhammad Akbar. "Consumer Protection in Islamic Law (Shariah): An Overview." *Al-Adwa* 31, no. 45 (2016): 77-100.
- Khan, Muhammad Akbar. "The Role of Islamic State in Consumer Protection." *Pakistan Journal of Islamic Research* 8 (2011): 31-44.
- Kingisepp, Margus. "The Constitutional Approach to Basic Consumer Rights." *Juridica International* 19, no. 49 (2012): 235-240.
- Kissová, Jana, and Gabriela Dubcová. "Current Measures and Challenges to Strengthen Consumer Protection." *SHS Web of Conferences* 115 (2021): 03007.
- Kresic, Mario. "Efficacy of Law in Theory and Practice: The Effectiveness of the Adjudication." *Interdisciplinary Management Research XV (Imr)* 15 (2019): 1841-1858.
- Kurniawan. "Consumer Dispute Resolution: A Comparative Study between Indonesia and Common Law System Countries." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 8, no. 3 (2017): 327-333.
- Kurniawan. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan Dan Kendala-Kendala

- Bpsk)." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 41, no. 3 (2011): 331.
- Kurniawan. "Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)." *Jurnal Dinamika Hukum* 12, no. 1 (2012): 160-172.
- Kurniawan. *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Malang: UB Press, 2011.
- Kusmiati, N. Ike. "Legal Standing of Pre-Contractual Good Faith Principle as a Law Reformation of Indonesian Contract Law." *International Journal of Science and Society* 2, no. 1 (2020): 73-85.
- Larsen, Gretchen, and Rob Lawson. "Consumer Rights: An Assessment of Justice." *Journal of Business Ethics* 112, no. 3 (2013): 515-528.
- Latipulhayat, Atip. "Hart." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 3 (2016): 655-666.
- Leviness, Charles T. "Caveat Emptor Versus Caveat Venditor." *Maryland Law Review* 7, no. 3 (1943).
- Lifante-Vidal, Isabel. "Is Legal Certainty a Formal Value?" *Jurisprudence* 0, no. 0 (2020): 456-467.  
<https://doi.org/10.1080/20403313.2020.1778289>.
- Maimun. "Konsep Supremasi Maslahat Al-Thufi Dan Implementasinya Dalam Pembaruan Pemikiran Hukum Islam." *Asas* 6, no. 1 (2014): 13-33.
- Marilang, Marilang. "Menimbang Paradigma Keadilan Hukum Progresif." *Jurnal Konstitusi* 14, no. 2 (2017): 315.
- Martinelli, Ida Kurnia dan Imelda. "Permasalahan dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 4, no. 2 (2021): 343-350.
- Matnuh, Harpani. "Innitation Consumers Court Through Consumer Dispute Resolution Agency Reconstruction." *Journal of Law, Policy and Globalization* 3240, no. 8 (2016): 52-63.



- Matnuh, Harpani. "Rectifying Consumer Protection Law and Establishing of a Consumer Court in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* 44, no. 3 (2021): 483-495.
- Melcarne, Alessandro, Giovanni B. Ramello, and Rok Spruk. "Is Justice Delayed Justice Denied? An Empirical Approach." *International Review of Law and Economics* 65 (2021): 105953. <https://doi.org/10.1016/j.irl.2020.105953>.
- Miller, David. "Distributive Justice: What the People Think." *Ethics* 102, no. 3 (1992): 135-173.
- Minhas, Shammi. "Consumer Disputes and Consumer Redressal Forums in India." *International Journal of Engineering Science Invention (IJESI)* 8, no. 06 (2019): 1-8.
- Misra, Suresh, and G N Sreekumaran. *Consumer Handbook*. New Delhi: Department of Consumer Affairs, Government of India and Centre for Consumer Studies, Indian Institute of Public Administration, 2015.
- Muh. Risnain. "Eksistensi Lembaga Quasi Judisial Dalam Sistem Kekuasaan Kehakiman Di Indonesia : Kajian Terhadap Komisi Pengawas Persaingan Usaha." *Jurnal Hukum dan Peradilan* 3, no. 1 (2014): 49-58.
- Musallam, Adnan A. "Sayyid Qutb: The Emergence of an Islamist Calling for Social Justice in Islam, 1906-1948." *Journal of South Asian and Middle Eastern Studies* 42, no. 1 (2018): 1-27.
- Musataklima. "Authority Of The Commercial Court In Business Competition Cases Post Law No. 11 Of 2020 On Job Creation." *Prophetic Law Review* 3, no. 2 (2021).
- Muskibah. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 4 (2018): 139-149.
- Naimat, Nasihah, Elistina Abu Bakar, and Afida Mastura Muhammad Arif. "Challenges in Claiming Under The Doctrine of Privity Contract in Malaysia: The Issue of Halal." *International Journal*



- of Academic Research in Business and Social Sciences* 12, no. 8 (2022): 1031-1036.
- Nazriyah, R. "Penguatan Peran Majelis Permusyawaratan Rakyat Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 47, no. 1 (2017): 39.
- Nelken, David. "Thinking About Legal Culture." *Asian Journal of Law and Society* 1, no. 2 (2014): 255-274.
- Nelken, David. "Using The Concept of Legal Culture." *Australian Journal of Legal Philosophy* 29 (2004): 0-26.
- Niaga, Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib. *Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan No. 162 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga 2020-2024*, 2020.
- Nofrial, Ramon dan Darwinsyah Minin. "Reconstruction of Consumer Protection Law In Making The Balance Business Based Business and Consumer Value Of Justice Committee Composition ." In *Indonesia Clean of Corruption in 2020*: Semarang: UNISSULA Press, 2020.
- Norrgard, Lee. "Caveat Emptor: The Danger to Consumers." *Ageing International* 22, no. 1 (1995): 29-30.
- Novanema Duha. "Short Message Services (SMS) Fraud Against Mobile Telephone Provider Consumer Review From Law Number 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection." *Journal of Law Science* 3, no. 2 (2021): 53-62.
- O'Grady, M James. "Consumer Remedies." *The Canadian Bar Review* 60, no. 4 (1982).
- ODR, The NITI Aayog Expert Committee on. *Designing The Future Of Dispute Resolution: The Odr Policy Plan For India. The Niti Aayog Expert Committee on ODR*. Delhi, 2021.

- Ogneviuk, H. Z. "Anthropological Approaches in Legal Certainty Research." *Anthropological Measurements of Philosophical Research*, no. 14 (2018): 62-72.
- Paul Cockshott and Dieterich. "The Contemporary Relevance of Exploitation Theory." *Marxism 21* 8, no. 1 (2011): 206-236.
- Paulus Effendi Lotulung, Eddy Djunaedi. *Laporan Penelitian Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif) Dan Court Conected Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Yang Terkait Dengan Pengadilan)*. Jakarta, 2000.
- Porter, Michael E. "How Competitive Forces Shape Industry." *Harvard Business Review* 79 (1979): 1-10.
- Pound, Roscoe. "A Survey Of Public Interests." *Harvard Law Review* 58, no. 7 (1945): 909-929.
- Pound, Roscoe. "A Survey Of Social Interests." *Harvard Law Review* 57, no. 1 (1943): 1-39.
- Pozhodzhuk, R. "Internationalization of Consumer Law and Consumer Protection." *Private Law and Business*, no. 18 (2018): 209-212.
- Praseaningsih, Rahayu. "Konstusionalisasi Hukum Privat : Beberapa Pandangan Yang Berkembang Dalam Pengkajian Ilmu Hukum." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 1, no. 2 (2014): 367-385.
- Prawitasari, Fransisca Yanita, Heru Saputra, Lumban Gaol, and Veronica Jessica. "Implementasi Prinsip Caveat Emptor Dan Caveat Venditor Dalam Kasus Peredaran Jamu Kuat Mengandung Bahan Kimia Obat." *Jurnal Kertha Patrika* 44, no. 1 (2022): 116-135.
- Pubel, Luca Dal. "E-Bay Dispute Resolution and Revolution: An Investigation on a Successful Odr Model." *Proceedings of the 14th International Conference on Internet, Law & Politics. Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, 21-22 June, 2018*, no.

July 2018 (2018): 130–155.

- Purwoko, A. Joko. “The Significance Of Legal Reasoning In Consumer Dispute Settlement Through the Consumer Dispute Settlement Agency ( Bpsk ) in Indonesia.” *International Journal of Business, Economics and Law* 13, no. 4 (2020): 15–21.
- R, Mayangsari, Galuh Nashrullah kartika, and H. Hasni Noor. “Konsep Maqashid Al-Syariah Dalam Menentukan Hukum Islam (Perspektif Al-Syatibi Dan Jasser Auda).” *Al-Iqtishadiyah: Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2014): 50–69.
- Rachmawati, Ayudya Rizqi, Rahmadi Indra Tektona, Dyah Ochtorina Susanti. “Prinsip Kemanfaatan Penyelesaian Sengketa Elektronik Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Perdagangan Elektronik.” *Jurnal Hukum Acara Perdata (Adhaper)* 6, no. 2 (2020).
- Radbruch, Gustav. “Five Minutes of Legal Philosophy (1945).” *Oxford Journal of Legal Studies* 26, no. 1 (2006): 13–15. [https://idv.sinica.edu.tw/philaw/Jurisprudence\\_Reading/Five\\_Minutes\\_of\\_Legal\\_Philosophy\\_\(1945\).pdf](https://idv.sinica.edu.tw/philaw/Jurisprudence_Reading/Five_Minutes_of_Legal_Philosophy_(1945).pdf).
- Rahmayani, Nuzul, Eman Suparman, and Jawade Hafidz. “Construction of the Authority of the Consumer Dispute Settlement Agency in Indonesia.” *International Journal of Arts and Social Science* 2, no. 5 (2019): 21–28.
- Rani, Julia, Nadiah Cinthya Rahmah dan Riza Ghitasetia Gesyta. “Analisis Kekuatan Mengikat Terhadap Iklan/Promosi, Reklame (Pra Kontrak).” *Privat Law* 06, no. November (2014).
- Rühl, Giesela. “Consumer Protection in Choice of Law.” *Cornell International Law Journal* 44, no. 3 (2011): 569–601.
- Ruiz-Resa, Josefa Dolores. “Legal Culture on Justice and Truth: The Tribunals of Inquiry about Bloody Sunday.” *Age of Human Rights Journal* 15, no. 15 (2020): 73–104.



- Rule, Colin. "Designing a Global Online Dispute Resolution System : Lessons Learned from EBay." *University of St. Thomas Law Journal* 13, no. 2 (2017): 354-369.
- Ruslijanto, Patricia Audrey. "Transforming Landscapes: How ODR Reshaping the Prospect of Dispute Settlement in a Connected World." *Indonesian Journal of International Law* 16, no. 1 (2018).
- Sage, Nick. "Contractual Liability and the Theory of Contract Law Contractual Liability and the Theory of Contract Law." *King's Law Journal* 30, no. 3 (2019).
- Salleh, Ahmad Dahlan. "Consumer Rights Protection from Islamic Overview." *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences* 13, no. 1 (2023): 1632-1640.
- Samsul, Inosentius. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 4, no. 2 (2016): 154.
- Sanchez, Valerie A. "Towards a History of ADR: The Dispute Processing Continuum in Anglo- Saxon England and Today." *The Ohio State Journal On Dispute Resolution* 11, no. 1 (1996).
- Sari, Norma. "Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, no. 1 (2018): 109-126.
- Setiawan, Mohammad Bhakti, and Abdul Hakim. "Indeks Pembangunan Manusia Manusia." *Jurnal Economia*, 9(1), 18-26 9(1) (2008): 18-26. Uny.ac.id.
- Shalu Nigam. "From Caveat Emptor to Caveat Venditor: The Consumer Protection Act 2019 And the Consumer Rights Shalu." *Legal News and Views* 34, no. 3 (2020).
- Sharma, Smith. "District Consumer Forum-: Social -Economic Protection to Consumer." *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR)* 7, no. 5 (2020): 297-311.



- Silverstein, Michael McManus and Brianna. "Brief History of Alternative Dispute Resolution in the United States." *The Cadmus Journal* 3, no. 1 (2011).
- Singh, Vagish K, and Ashish K Singh. "Central Consumer Protection Authority - a Critical Analysis." *International journal on consumer law and practice* 8, no. 7 (2020).
- Sjamsul Arifin, Dian Ediana RAE, & Charles P.R. Joseph. *Kerja Sama Perdagangan Internasional: Peluang Dan Tantangan Bagi Indonesia*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007.
- Slamet, Kusnu Goesniadhie. "Harmonisasi Hukum Dalam Perspektif Perundang-Undangan." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 11, no. 27 (2004): 82-96.
- Sourdin, Tania And Naomi Burstyner. "Justice Delayed Is Justice Denied." *Victoria University Law and Justice Journal* 4, no. 1 (2007): 2004-2006.
- Sourdin, Tania, and Bin Li. "Humans and Justice Machines: Emergent Legal Technologies and Justice Apps." *SSRN Electronic Journal* 156, no. February (2020).
- Stone, Jason. "Review Ubi Jus Incertum , Ibi Jus Nullum : Where the Right Is Uncertain , There Is No Right : United States v . Navajo Nation." *Public Land & Resources Law Review Volume* 27, no. June (2006).
- Suhardin, Yohanes. "Peranan Negara Dan Hukum Dalam Memberantas Kemiskinan Dengan Mewujudkan Kesejahteraan Umum." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 42, no. 3 (2012): 302.
- Sullivan, Kevin O. "Privity of Contract: The Potential Impact of The Law Reform Commission Recommendations on Irish Contract Law." *Judicial Studies Institute Journal* 2, no. May (2010).
- Susanti, Bivitri. "Menyoal Jenis Dan Hierarki Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." *Jurnal Jentera* 1, no. 2 (2017): 128-143.

- Sutrisno, Nandang. "Harmonisasi Hukum Perdagangan Internasional Trend Lex Mercatoria." *Unisia* 15, no. 26 (1995): 37–43.
- Syam, Misnar, and Yussy Adelina Mannas. "Application of the Shifting Burden of Proof Principle in Settlement of Consumer Disputes at the District Court in West Sumatra." *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 10, no. 3 (2019): 228–238.
- Syamsudin, M. "Budaya Hukum Ilmuwan Tentang Hak Cipta: Suatu Penelitian Hukum Empiris." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 9, no. 19 (2002): 145–163.
- Syamsudin, M. "The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* 44, no. 1 (2021): 117–130.
- Syarifudin, Amir, and Indah Febriani. "Sistem Hukum Dan Teori Hukum Chaos." *Hasanuddin Law Review* 1, no. 2 (2015): 296.
- Taslim, Gunarto W. "Stagnasi Kinerja Bpsk Semarang Pasca Penetapan." *Riptek Bappeda Kota Semarang* II, no. 2 (2017): 75–86.
- Taufiq Rahman. *Keadilan Sosial dalam Pemikiran Barat Dan Islam (Studi Komparatif Atas Pemikiran John Rawls Dan Sayyid Qutb)*. Bandung, 2012.
- Thoriq Maulana, Muhammad, Muhammad Hilmi Habibullah, Sunandar, Nur Sholihah, Muhammad Ainul Rifqi L. P., and Farid Fahrudin. "Analisis Kelompok Konsumen (Consumer Group) Dalam Upaya Peningkatan Keberdayaan Konsumen." *Pusat Pengkajian Perdagangan Dalam Negeri Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan*. Jakarta, 2016.
- Thorun, Christian, Max Vetter, Lucia Reisch, and Anne Karina Zimmer. *Indicators of Consumer Protection and Empowerment in the Digital World*. Berlin: Institute for Consumer Policy, 2017.



- Triana, Nita. *Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi Dan Konsultasi)*. Yogyakarta: KAIZEN Sarana Edukasi, 2019.
- Triningsih, Anna, and Oly Viana Agustine. "Putusan Mahkamah Konstitusi Yang Memuat Keadilan Sosial Dalam Pengujian Undang-Undang." *Jurnal Konstitusi* 16, no. 4 (2020): 834.
- Trzaskowski, Jan. "Lawful Distortion of Consumers ' Economic Behaviour : Collateral Damage Under the Unfair Commercial Practices Directive." *European Business Law Review* 27, no. 1 (2016).
- Viswanathan, Balachandran. "A Study on Consumer Protection Act 2019 and Its Implications on the Pillars of A Study on Consumer Protection Act 2019 and Its Implications on the Pillars of Integrated Communication Channel." *IOSR Journal of Business and Management* 23, no. 9 (2021).
- Wahyuni, Firma Lovi. "Wawasan Alqur'an Dan Hadis Tentang Harta Dan Kepemilikan." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4, no. 2 (2019): 229.
- Waluyo, Bernadette M. *Pembentukan Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Perdata Sebagai Pelaksana Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Bandung: Disertasi FH Universitas Katolik Parahyangan, 2003, n.d.*
- Whittaker, Simon. "Privity of Contract and the Tort of Negligence : Future Directions." *Oxford Journal of Legal Studies* 16, no. 2 (1996).
- Wibowo, D. Edi, Adi Sulistiyono, and Lego Karjoko. "The Implementation of the Principles of Evidence of Evidence in the Consumer Dispute Settlement to Make." In *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Volume 358, 358:45-47*. Atlantis Press, 2019.

- Wibowo, Dwi Edi, Adi Sulistiyono, and Lego Karjoko. "The Application of the Shifting Burden of Proof Principles as an Alternative Consumer Protection Effort Due to Unfair Property Advertising." *International Journal of Advanced Science and Technology* 28, no. 20 (2019): 507-509.
- Wing, Chau Kwong, and Lennon H T Choy. "Let the Buyer or Seller Beware: Measuring Lemons in the Housing Market under Different Doctrines of Law Governing Transactions and Information." *The Journal of Law & Economics* 54, no. 4 (2011).
- Yasin, Noer. "The Authority Rationalization Philosophy of The Indonesia Competition Commission : The Due Process of Law and Maqashid Sharia Perspectives." *Jurisdictie: Jurnal Hukum dan Syariah* 13, no. 1 (2022): 63-89.
- Yemmi S. R.; Vibhuti G. S. "Consumerism and Consumer Protection- A Study on Consumer Dispute Redressal Forum in India." *International Journal of Advance Research, Ideas and Innovations in Technology* 4, no. 3 (2018): 2105-2110.
- Yusdiyanto, Yusdiyanto. "Makna Filosofis Nilai-Nilai Sila Ke-Empat Pancasila Dalam Sistem Demokrasi Di Indonesia." *Fiat Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (2017): 259-272.
- Yusoff, Sakina Shaik Ahmad, and Rahmah Ismail. "Perlindungan Pengguna Di Bawah Undang-Undang: Pembekalan Barang & Perkhidmatan." *Jurnal Pengguna Malaysia* 21, no. Disember (2013).
- Yusuf, Abdulqawi A, and Daniel Peat. "A Contrario Interpretation in the Jurisprudence of the International Court of Justice." *Canadian Journal of Comparative and Contemporary Law* 3, no. 1 (2017): 1-18.
- Zaini, Zulfi Diane. "The Function of Financiaal Services Authority (FSA) in Dispute Settlement Banking Customers in Indonesia." *European Research Studies Journal* 20, no. 3 (2017): 69-81.



- Zakaria, Zalina, Nadiatul Husna Mohd Amin, and Mohd Zaidi Daud. "Kaedah Penyelesaian Pertikaian Di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Satu Kajian Lapangan." *Kanun: Jurnal Undang-undang Malaysia* 33, no. 1 (2021): 159-184.
- Zhou, Dong, Jinyu Zhu, and Yihan Guo. "Does Internet Connect to Social Justice Perception in China?" *Frontiers in Psychology* 13, no. June (2022): 1-12.
- Ziegel, Jacob S. "The Future of Canadian Consumerism." *The Canadian Review* 51, no. 1 (1971).

### **Makalah Ilmiah**

- Asean Australia Development Cooperation Program II, PHASE II (AADCP. *Roadmapping Capacity Building Needs in Consumer Protection. Country Report – Brunei Darussalam (Final)*, 2011.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Dokumen Pembangunan Hukum Nasional Tahun 2020*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Dokumen Pembangunan Hukum Tahun 2017*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2016.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Dokumen Pembangunan Hukum Tahun 2019*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2019.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Hasil Penyelarasan Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2020.



- Heuvel, Esther Van den. "Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-Border e-Disputes: An Introduction to ODR." *E. Katsh in 'Law in a Digital World': "the Data Highway of Health or Commerce Or Education Can Be The Source of As Much Litigation as The Paved Highways of The Physical World.,"* 1997.
- Kementerian Perdagangan dalam Negeri dan Hal Ehwal Perlindungan Pengguna." *Portal Resmi Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwai Pengguna*. Last modified 2021. Accessed November 6, 2021.
- Pusat Pengkajian Perdagangan Dalam Negeri. *Analisis Pelaksanaan Pengawasan Barang Beredar Dan Jasa Paska Implementasi UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta, 2021.
- Sulistiyono, Adi. "Merasionalkan Budaya Musyawarah Untuk Mengembangkan Penggunaan Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution" (2005): 1-23.

### **Laporan Kegiatan Instansi**

- ASEAN Consumer Empowerment Index 2020.
- Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun Anggaran 2018, 2019 dan 2020
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali Tahun 2020.
- Laporan Tahun Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwai Pengguna Tahun 2018, 2019, 2020, 2021.
- Laporan Tahun Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan Tahun 2017.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Higher Education Statistics 2020*. Jakarta: Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020.



## **Peraturan Perundang-undangan Nasional**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*) Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23.

*Herzene Indesche Reglement* (HIR) Staatsblad 1941:44.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4301.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2759  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Lembaran Negara Republik





- Indonesia Tahun 2019 Nomor 183. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398.
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 657.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845.
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 12. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6306.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126.
- Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 96.



- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berita Negara Tahun 2017 Nomor 291.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berita Negara Tahun 2020 Nomor 1039.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 175.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 894.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 Nomor 60 Seri E.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 57 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 57.
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 79.



Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 73 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit, dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Barat. Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2016 Nomor 73.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga No. 319 Tahun 2017 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Tahun 2015-2019.

Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Nomor 162 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga 2020-2024.

Keputusan Bersama Ketua Mahkamah Agung RI dan Ketua Komisi Yudisial RI 047/KMA/SKB/IV/2009 02/SKB/P.KY/IV/2009 Tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.

Nota Kesepahaman Antara Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dengan Kepolisian Negara RI Nomor : 30/M-DAG/MOU/1/2013, Nomor: B/1/1/2013 Tentang Peningkatan Penegakan Hukum di Bidang Perlindungan Konsumen dan Metrologi Legal.

### **Peraturan Perundang-undangan Asing**

*Constitution of The Republic of Lithuania (Adopted by citizens of the Republic of Lithuania in the Referendum of 25 October 1992)*

*Constitution of the Portuguese Republic Seventh Revision (2005)*

*Spain's Constitution of 1978 with Amendment through 2011*

*Thailand's Constitution of 2017*



*The Convention on the Law Applicable to Contractual Obligations  
(Consolidated) 1980*

*Convention of 30 June 2005 on Choice of Court Agreements*

Akta Perlindungan Pengguna 1999 Malaysia

*Consumer Protection Act BE 2562 (2019) (Thailand)*

*Consumer Case Procedure Act B.E. 2551 (2008) (Thailand)*

*Consumer Protection Act (CPA) 2019 (India)*

Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution  
(Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the  
15th July, 2020 (Mediation) Rules 2020.

Ministry of Consumer Affairs, Food And Public Distribution  
(Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the  
15 July, 2020 (Consumer Disputes Redressal Commissions)  
Rules, 2020.

Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution  
(Department of Consumer Affairs) Notification New Delhi, the  
30th December, 2021 (Jurisdiction of the District Commission,  
the State Commission and the National Commission) Rules,  
2021.

## **Internet**

<https://bpkn.go.id/posts/show/id/1937> diakses pada tanggal 16  
Agustus 2021.

<http://ylki.or.id/2020/01/pengaduan-konsumen-dan-kinerja-ojk/>  
diakses pada tanggal 16 Agustus 2021.

[https://www.merdeka.com/uang/ylki-catat-3692-pengaduan-  
masyarakat-di-2020-terbanyak-soal-produk-jasa-  
keuangan.html](https://www.merdeka.com/uang/ylki-catat-3692-pengaduan-masyarakat-di-2020-terbanyak-soal-produk-jasa-keuangan.html) diakses pada tanggal 16 Agustus 2021.

Info grafik laporan pelayanan pengaduan konsumen, diakses dari  
<https://www.instagram.com/p/CTTeYZXpeVQ/>, pada  
tanggal 23 September 2021.



- <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1805> diakses pada tanggal 21 Juni 2021.
- <https://jatimtimes.com/baca/219080/20200720/155100/bpsk-vakum-tak-usah-bingung-bisa-konsultasi-ke-mediator-bersertifikasi>.
- <https://www.malangtimes.com/baca/54656/20200704/190900/tak-diusulkan-dana-operasional-bpsk-kota-malang-diminta-vakum>.
- [http://disperindag.jatengprov.go.id/v2/portal/page/konten/76/-STRUKTUR-\).Pelaksana perlindungan konsumen di Jawa Timur tidak ada pada ketua bidang atau pun pada ketua seksi, akan tetapi langsung di UPT \(<https://disperindag.jatimprov.go.id/profile/about?content=struktur-organisasi-perangkat-daerah>\), diakses pada tanggal 29 Juni 2021.](http://disperindag.jatengprov.go.id/v2/portal/page/konten/76/-STRUKTUR-).Pelaksana%20perlindungan%20konsumen%20di%20Jawa%20Timur%20tidak%20ada%20pada%20ketua%20bidang%20atau%20pun%20pada%20ketua%20seksi,%20akan%20tetapi%20langsung%20di%20UPT)
- <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1805>, diakses pada Tanggal 21 Juni 2021.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/01/media-sosial-platform-paling-banyak-digunakan-saat-transaksi-e-commerce>, diakses 30 April 2019
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>, diakses pada tanggal 17 Agustus 2021.
- <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/bpsk-buka-lagi-pelayanan>.
- <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/index/kategori/perindungan-konsumen-1.html>, diakses pada tanggal 24 September 2021.
- <https://business-law.binus.ac.id/2019/10/04/apa-itu-budaya-hukum/>, diakses pada tanggal 17 September 2021.



- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/adil>, diakses pada tanggal 4 April 2021.
- <https://business-law.binus.ac.id/2019/11/11/mengapa-orang-menaati-hukum/>, diakses pada Tanggal 16 September 2021.
- <http://www.kehakiman.gov.my/en/mahkamah-majistret>, diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- [https://bpkn.go.id/mitra/list/cat/26/id\\_prop/16/nama/BALI/namac/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia](https://bpkn.go.id/mitra/list/cat/26/id_prop/16/nama/BALI/namac/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia), diakses pada Tanggal 10 Oktober 2021.
- <https://kbbi.web.id/sarana>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021.
- <https://kbbi.web.id/alat>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021.
- <https://kbbi.web.id/prasarana>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021.
- <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a55dc32aaa/mckinsey-pasar-e-commerce-ri-melonjak-jadi-rp-910-triliun-pada-2022>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021.
- <https://katadata.co.id/yurasyahrul/indepth/5e9a56e366037/indonesia-pasar-e-commerce-terbesar-di-asean-dengan-banyak-kendala>, diakses pada Tanggal 12 Desember 2021.
- <https://pn-tarakan.go.id/layanan-hukum/prosedur-mediasi>, diakses pada tanggal 14 Oktober 2021.
- <https://nasional.kontan.co.id/news/penegakan-hukum-yang-dilakukan-ppns-belum-optimal>, diakses pada tanggal 15 November 2021.
- <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/3782/3345>, diakses pada Tanggal 8 Oktober 2021.
- <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/>, diakses pada tanggal 18 November 2021.
- <https://www.consumersinternational.org/>, diakses pada tanggal 3 Maret 2023.

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## a. BIODATA

Nama : Musataklima, SHI., M.S.I  
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 20 April 1983  
Alamat : Villa Green Royale, Kav. 20 Jengglong  
Tegalweru, Dau Kabupaten Malang  
Email : musataklima20@gmail.com  
musa@syariah.uin-malang.ac.id  
Pekerjaan : Dosen Fakultas Syariah UIN Maulana  
Malik Ibrahim Malang  
Istri : Asiyatun, SE  
Anak : (1) Azizy Mehmed Kemal. SP  
(2) Afeea Mikhayla Kamala Justitia

## b. RIYAWAT PENDIDIKAN

1. SDN Angkatan IV Arjasa Sumenep (1991-1996)
2. MTs Nurul Jadid Paiton Probolinggo (1996-1999)
3. MA Nurul Jadid Paiton Probolinggo (1999-2002)
4. S1 Fakultas Syariah UIN Malang (2003-2006)
5. S2 Hukum Islam Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008-2010)
6. S3 Program Studi Hukum Program Doktor Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (2019-Sekarang)

### c. KARYA ILMIAH JURNAL

1. Kewenangan Pengadilan Negeri di Bidang Perbankan Syariah Studi Pasal 55 UU No. 21 Tahun 2008 (Al-Mawarid: Jurnal Hukum Islam, Vol. XI, No. 1 Februari-Agustus 2010: ISSN: 0854-7408)
2. Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi No. 15/PUU-XII/2014 Terhadap Putusan Badan Arbitrase di Indonesia (Et-Tijarie: Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah, No. 1 Vol. 4 Tahun 2017)
3. Aspek Perbuatan Melawan Hukum dan Iktikad Tidak Baik Dalam Implikasi Pencantuman Harga Produk Dengan Pecahan Rupiah yang Tidak Beredar (Et-Tijarie: Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah, No. 1 Vol. 5 Tahun 2018)
4. Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Motorcycle Taxi Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Teori Mashlahah (Jurisdiction: Jurnal Hukum dan Syariah, No. 2 Vo. 10 Tahun 2019)
5. Penyebab tidak bekerjanya hukum pemenuhan hak penyandang disabilitas pada layanan transportasi di Jawa Timur perspektif perlindungan konsumen dan maqashid syariah (Jurisdiction: Jurnal Hukum dan Syariah, No. 1 Vol. 10 Tahun 2019)
6. Self-Declare Produk Halal Usaha Kecil Mikro: Antara Kemudahan Berusaha dan Jaminan Hak Spiritual Konsumen (Journal de Jure, No. 1 Vo. 15 Tahun 2021)
7. Authority Of the Commercial Court in Business Competition Cases Post Law No. 11 Of 2020 On Job Creation (Prophetic Law Review, No. 2 Vol. 3 Tahun 2021)





EFEKTIVITAS PENANGANAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PERSPEKTIF POLITIK HUKUM DI INDONESIA