

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
TERINTEGRASI YANG BERKEPASTIAN
HUKUM MENUJU PEMBARUAN HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***INTEGRATED CONSUMER DISPUTE
RESOLUTION WITH LEGAL CERTAINTY
TOWARDS CONSUMER PROTECTION LAW
RENEWAL***

Disertasi

Diajukan untuk memperoleh gelar Doktor

Sri Wahyuni
110130190054



Program Studi Doktor Ilmu Hukum

Fakultas Hukum

Universitas Padjadjaran

Bandung

2026

***INTEGRATED CONSUMER DISPUTE
RESOLUTION WITH LEGAL CERTAINTY
TOWARDS CONSUMER PROTECTION LAW
RENEWAL***

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
TERINTEGRASI YANG BERKEPASTIAN
HUKUM MENUJU PEMBARUAN HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dissertation

Submitted to obtain a Doctoral Degree

Sri Wahyuni
110130190054



Doctoral Program in Law

Fakulty of Law

Universitas Padjadjaran

Bandung

2026

LEMBAR PENGESAHAN

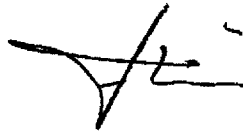
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI YANG BERKEPASTIAN HUKUM MENUJU PEMBARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

INTEGRATED CONSUMER DISPUTE RESOLUTION WITH LEGAL CERTAINTY TOWARDS CONSUMER PROTECTION LAW RENEWAL

Oleh :
Sri Wahyuni
NPM. 110130190054

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar doktor dalam bidang Ilmu Hukum
Telah disetujui oleh Tim Promotor pada tanggal,
tertera di bawah ini;

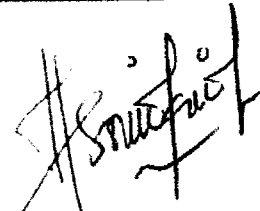
Bandung, 8 Agustus 2026



Prof. Dr. Hj. Efa Laela Fakhriah, S.H., M.H.
Ketua Promotor



Dr. Anita Afriana, S.H., M.H.
Anggota Promotor



Dr. Sonyendah Ratnaningsi, S.H., M.H.
Anggota Promotor

LEMBAR PENGESAHAN

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI
YANG BERKEPASTIAN HUKUM MENUJU PEMBARUAN
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

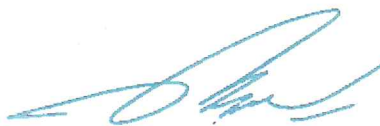
***INTEGRATED CONSUMER DISPUTE RESOLUTION WITH LEGAL
CERTAINTY TOWARDS CONSUMER PROTECTION LAW
RENEWAL***

Oleh :

Sri Wahyuni

NPM. 110130190054

Mengetahui / Mengesahkan
Program Doktor Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran
Ketua,



Prof. Dr. Imamulhadi, S.H., M.H.

NIP. 196903181998031003

Lembar Pernyataan Keaslian Disertasi**PERNYATAAN
PROGRAM STUDI DOKTOR**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis disertasi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Doktor di Perguruan Tinggi manapun.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan riset saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Promotor, Tim Oponen dan Representasi Guru Besar.
3. Karya tulis ini bebas plagiasi.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandung, 8 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,



(Sri Wahyuni)

(110130190054)

Abstrak

Isu tentang kerugian konsumen semakin marak terjadi di Indonesia dan penyelesaian sengketa terkait kerugian konsumen pada prinsipnya dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun litigasi, khususnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), namun dalam perkembangannya ditemukan berbagai kelembagaan penyelesaian sengketa lainnya yang mengacu pada aturan teknis, sehingga peneliti menemukan ketidaksinkronan antara berbagai aturan yang ada sehingga dalam praktik menimbulkan tumpang tindih kewenangan yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian hukum. Penelitian ini menarik untuk dikaji karena semakin beragamnya sengketa konsumen yang timbul sehingga diharapkan atau melahirkan konsep sengketa konsumen yang sejalan dengan pembaruan hukum perdata. Oleh karena itu, tujuan Penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis, pengaturan Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi yang dijadikan “payung hukum” semua sektor untuk mewujudkan kepastian hukum menuju pembaruan hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Acara Perdata Khusus.

Metode penelitian yang digunakan berupa yuridis normatif menggunakan data sekunder antara lain studi kepustakaan dan pendekatan kasus data putusan, pendekatan perundang-undangan dan pendekatan perbandingan di beberapa negara dengan sistem civil law dan common law. Penelitian ini mengkaji pengaturan perlindungan konsumen dan peraturan terkait penyelesaian sengketa konsumen dan melakukan penelitian lapangan dengan wawancara kepada BPSK Bale Bandung, Pengadilan Negeri Bandung serta wawancara Ketua Kamar Perdata di MARI. Analisis penelitian secara yuridis kualitatif fokus pengaturan konsumen dan penyelesaian sengketa yang belum terintegrasi.

Hasil penelitian ini: pertama, pengaturan penyelesaian sengketa konsumen eksisting di Indonesia baik materil maupun formil sudah ada pengaturannya namun dengan perkembangan zaman dengan dibuat aturan baru yang antara aturan lama dengan aturan baru masing-masing berdiri sendiri-sendiri; kedua, kendala dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masing-masing sektor memiliki aturannya sendiri, hal ini mengakibatkan disharmoni regulasi yang berdampak pada kebingungan masyarakat pencari keadilan; ketiga, konsep penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi memberikan kepastian hukum, keadilan, dalam rangka mewujudkan pembaruan hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Acara Perdata Khusus, mengenai konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi yang mengacu pada Teori Hukum Pembangunan menurut Mochtar Kusumaatmadja dan Teori Sistem Hukum menurut Lawrence M. Friedman yaitu substansi hukum, struktur hukum, serta budaya hukum, yang digunakan untuk merevisi UUPK dan membuat konsep “Peraturan Pemerintah” untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi di Indonesia guna mewujudkan sistem hukum yang efektif, efisien, adil dan memberikan kepastian hukum.

Kata Kunci: penyelesaian sengketa konsumen, terintegrasi, kepastian hukum.

Abstract

Issues concerning consumer losses are increasingly prevalent in Indonesia, and disputes related to consumer losses can, in principle, be resolved through litigation or through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). However, in recent years, various other dispute resolution institutions have been identified that rely on technical regulations. Researchers have found a lack of synchronization between these existing regulations, leading to overlapping authority in practice, ultimately leading to legal uncertainty. This research is interesting because the increasing diversity of consumer disputes is expected to foster a concept of consumer dispute resolution that aligns with civil law reform. Therefore, the purpose of this research is to examine and analyze the provisions of Integrated Consumer Protection and Consumer Dispute Resolution, which serve as a "legal umbrella" for all sectors to achieve legal certainty towards reforming Consumer Protection and Special Civil Procedure Law.

The research method used is normative juridical, utilizing secondary data, including literature studies and case studies, decision data, legislative approaches, and comparative approaches across several countries with civil law and common law systems. This study examines consumer protection regulations and regulations related to consumer dispute resolution. Field research included interviews with the BPSK Bale Bandung, the Bandung District Court, and the Head of the Civil Chamber at the Indonesian Maritime Affairs and Fisheries Agency (MARI). The qualitative legal analysis focused on the lack of integration between consumer regulations and dispute resolution.

The results of this study: first, existing regulations for consumer dispute resolution in Indonesia, both material and formal, already exist. However, with the changing times, new regulations have been created, each of which stands alone. Second, obstacles to implementing consumer dispute resolution in Indonesia are that each sector has its own regulations, resulting in regulatory disharmony that leads to confusion among justice seekers. Third, the concept of integrated consumer dispute resolution provides legal certainty and justice, in order to realize the renewal of Consumer Protection Law and Special Civil Procedure Law, regarding the concept of Integrated Dispute Resolution Theory, which refers to the Development Law Theory by Mochtar Kusumaatmadja and the Legal System Theory by Lawrence M. Friedman, namely legal substance, legal structure, and legal culture, which are used to revise the Consumer Protection Law and create the concept of "Government Regulations" for Integrated Consumer Dispute Resolution in Indonesia to realize an effective, efficient, and fair legal system that provides legal certainty.

Keywords: consumer dispute resolution, integrated, legal certainty.

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, atas kasih, anugerah, dan izin-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan disertasi ini. Penyelesaian disertasi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari banyak pihak.

Disertasi ini meneliti tentang pengaturan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia yang dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya mencerminkan prinsip Negara Hukum Pancasila, kepastian hukum, keadilan, dan manfaat. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pengaturan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa masih diatur secara terpisah pisah dan belum terintegrasi, sehingga banyaknya putusan BPSK yang di batalkan pada tingkat Pengadilan Negeri, Kasasi dan Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung Republik Indonesia, sehingga dalam penelitian ini perlu konsep pengaturan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang dapat diterapkan pada semua sektor kementerian yang sesuai dengan nilai-nilai keadilan Pancasila.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif telah ada aturan mengenai konsumen namun pengaturannya masing sendiri sendiri dan belum terintegrasi yang meliputi aspek substansi, struktur, maupun budaya hukum. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan suatu gagasan konseptual mengenai pengaturan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang mencakup seluruh sektor, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Konsep tersebut diarahkan pada pembentukan suatu pengaturan yang lebih komprehensif melalui integrasi antar sektor kementerian, penguatan kelembagaan, serta penerapan mekanisme berbasis digital seperti Online Alternative Dispute Resolution (ADR) yang diselaraskan dengan nilai-nilai Pancasila sebagai dasar dalam pembangunan hukum nasional.

Dalam proses pelaksanaan penelitian dan penulisan disertasi ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan, antara lain tidak mudah memperoleh data putusan melalui Direktori Mahkamah Agung yang tidak mudah untuk diunduh dan dianalisis, pencarian peraturan terkait konsumen di setiap sektor kementerian, serta tidak mudah untuk menganalisis perbandingan penyelesaian sengketa di beberapa negara sebagai bahan untuk merumuskan konsep yang sesuai dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat Indonesia, juga menjadi tantangan tersendiri dan kesulitan berikutnya belum adanya teori mengenai penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang dapat dijadikan sebagai pisau analisis untuk menjawab identifikasi masalah ketiga mengenai konsep pengaturan, sehingga penulis berupaya merumuskan konsep teori penyelesaian sengketa terintegrasi yang bersumber pada teori hukum pembangunan Mochtar Kusumaatmadja serta teori dari Lawrence M. Friedman mengenai pembentukan peraturan yang harus mencakup aspek struktur, substansi, dan budaya hukum, yang disesuaikan dengan karakter bangsa Indonesia berdasarkan nilai-nilai Pancasila dan kesulitan menentukan waktu untuk wawancara dengan Narasumber terkait BPSK Kota Bandung, Pengadilan Negeri Bale Bandung dan Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai sumber data primer mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen dilapangan, kemudian berlanjut pada upaya hukum kasasi dan peninjauan kembali secara berjenjang secara vertikal yang belum sepenuhnya memiliki pengaturan yang jelas.

Di samping berbagai kendala tersebut, terdapat pula hal-hal yang memperlancar pelaksanaan penelitian dan penulisan disertasi ini, antara lain telah tersedianya teori negara hukum, teori kepastian hukum, teori hukum pembangunan, teori penyelesaian sengketa serta pengertian integrasi menurut KBBI, yang menjadi landasan dalam menganalisis identifikasi masalah pertama, kedua, dan ketiga.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada Prof. Dr. Efa Laela Fakhriah, S.H., M.H. sebagai Ketua Tim Promotor yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan

agar penulis tetap konsisten dan semangat dalam menyelesaikan disertasi ini. Kesabaran, perhatian, dan tanggung jawabnya dalam membimbing penulis memberikan sumbangan yang sangat signifikan dalam penyelesaian disertasi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Anita Afriana, S.H., M.H. sebagai Anggota Tim Promotor yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, saran, serta diskusi yang sangat berharga bagi penulis dalam menyempurnakan disertasi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Sonyendah Retnaningsih, S.H., M.H. sebagai Anggota Tim Promotor yang telah memberikan arahan, perhatian, motivasi, serta berbagai saran ilmiah yang sangat berharga bagi penulis dalam proses penyusunan disertasi ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Padjadjaran, Prof. Arief Sjamsulaksan Kartasasmita, dr., SpM(K), M.Kes., PhD. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran;
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, R. Achmad Gusman Catur Siswandi, S.H., LL.M., Ph.D. yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini;
3. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Prof. Dr. Imamulhadi, S.H., M.H. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini;
4. Sekretaris Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Egi Oktaviani, S.IP. yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian studi penulis;

5. Tim Oponen yang telah berkenan memberikan tanggapan, saran, dan masukan bagi penyempurnaan disertasi ini, yaitu Prof. Huala Adolf, S.H., LL.M., Ph.D., Dr. Marsudin Nainggolan, S.H., M.H., dan Dr. Susilowati S. Dajaan, S.H., M.H.
6. Tim Pengajar Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemikiran akademik selama penulis menempuh pendidikan;
7. Tenaga Kesekretariatan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran yang telah membantu dalam proses administrasi selama penulis menyelesaikan pendidikan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para narasumber yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sangat membantu dalam penulisan disertasi.

Ucapan terima kasih juga penulis hantarkan kepada teman-teman seperjuangan di Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama masa studi.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti kepada penulis.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa disertasi ini tetap memiliki kelemahan, sehingga masukan dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Harapan saya adalah semoga disertasi ini bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang hukum.

Bandung, 27 April 2026

Sri Wahyuni

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN.....	III
LEMBAR PERSETUJUAN/PENGESAHAN KETUA PRODI.....	IV
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI.....	V
ABSTRAK	VI
<i>ABSTRACT</i>	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR SINGKATAN, DAFTAR TABEL, DAN/ATAU DAFTAR GAMBAR	XIX
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	32
C. TUJUAN RISET	32
D. KEGUNAAN RISET	33
E. KERANGKA PEMIKIRAN	34
F. METODE RISET	44
BAB II	50
KAJIAN FILOSOFIS, NORMA DAN TEORI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DARI PERSPETIF HUKUM MATERIL DAN FORMIL	50
A. KAJIAN FILOSOFIS DAN TEORI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DARI PERSPETIF HUKUM MATERIL DAN FORMIL	50
1. Teori Negara Hukum.....	50

2. Teori Kepastian Hukum	63
3. Teori Hukum Pembangunan.....	71
B. KAJIAN NORMA TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DARI PERSPEKTIF HUKUM MATERIL DAN FORMIL	94
BAB III.....	148
PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA DAN PERBANDINGANNYA DENGAN NEGARA LAIN	148
A. PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT 11 (SEBELAS) SEKTOR STRATEGI NASIONAL (STRANAS)	148
1. Sektor Obat dan Makanan (Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt)	148
2. Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga (Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus- BPSK/2018).....	152
3. Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Putusan Nomor 209/Pdt.Sus- BPSK/2023/PN.Pdg)	154
4. Sektor Keuangan (Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Blb)	156
5. Sektor Telekomunikasi (Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN.Mdn).....	159
6. Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi (Putusan Nomor 252/Pdt.Sus- BPSK/2022/PN.Plg)	161
7. Sektor Transportasi (Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)	163
8. Sektor Kesehatan (Putusan Mahkamah Agung Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022).165	
9. Sektor Elektronik, Telematika dan Kendaraan Bermotor (Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn)	167
10. Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Putusan Nomor 70/Pdt.Sus- BPSK/2021/PN.Tsm)	169
11. Sektor Logistik (Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)	170

B. PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK, PENGADILAN NEGERI, MAHKAMAH AGUNG (KASASI DAN PENINJAUAN KEMBALI).....	173
1. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Bandung.....	173
2. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Bale Bandung (Dalam Rangka Upaya Hukum Terhadap Putusan BPSK)	178
3. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Mahkamah Agung (Dalam Rangka Upaya Hukum pada Tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali)	184
C. PERBANDINGAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI SINGAPURA, BELANDA, AMERIKA SERIKAT DAN MALAYSIA	192
1 . Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Singapura	192
2. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Belanda	201
3. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Amerika Serikat.....	212
4. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Malaysia	224
BAB IV.....	233
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERINTEGRASI DAN BERKEPASTIAN HUKUM DI INDONESIA	233
A. ANALISIS PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN EKSISTING DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF KEPASTIAN HUKUM.....	233
1. Analisis Pengaturan Hukum Materiil Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting di Indonesia	234
a. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)	234

b. Analisis Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Dimensi Pelaksanaan dan Pengawasan Negara.....	246
c. Analisis Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan: Konvergensi Perlindungan Konsumen dan Stabilitas Sistem Keuangan	249
d. Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ...	251
e. Analisis Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen: Dimensi Perencanaan Strategis dalam Kerangka Negara Hukum.....	256
2. Analisis Pengaturan Hukum Formil Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting di Indonesia	267
a. Analisis Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	267
b. Analisis Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ke pengadilan negeri.....	270
c. Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan: Konstruksi Keadilan Sektoral Non-Litigasi	274
d. Analisis Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 jo. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.....	278

e. Analisis Hukum Acara Perdata (HIR dan RBg): Fondasi Prosedural dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen secara Litigasi	280
3. Analisis Penerapan Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting di Indonesia (Contoh Kasus di Pengadilan Negeri, Kasasi, Dan Peninjauan Kembali dikaitkan dengan 11 Sektor Strategi Nasional)	285
a. Sektor Obat dan Makanan (Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN)	285
b. Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga (Putusan Nomor 215 PK/Pdt. Sus-BPSK/2018)	288
c. Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg).....	291
d. Sektor Keuangan (Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Blb).....	294
e. Sektor Telekomunikasi (Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn)	297
f. Sektor Perumahan, Air dan Sanitasi (Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Plg).....	300
g. Sektor Transportasi (Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016).....	303
h. Sektor Kesehatan	306
i. Sektor Elektronik, Telematika dan Kendaraan Bermotor (Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn).....	308
j. Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Tsm).....	311
k. Sektor Logistik (Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021).....	314
4. Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting Non Litigasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan.	317

5. Analisis Pelaksanaan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Eksisting Non Litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Litigasi di Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung	343
a. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Gambar 2.....	343
b. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diajukan Upaya Hukum ke Pengadilan Negeri: Gambar 3.	348
c. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali: Gambar 4.	360
B. KENDALA DALAM PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA	364
C. KONSEP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN HUKUM, Keadilan, dalam rangka pembaruan hukum perlindungan konsumen dan hukum perdata khusus serta perbandingan di beberapa negara	376
BAB V	397
KESIMPULAN, SARAN DAN TEMUAN BARU	397
A. KESIMPULAN.....	397
B. SARAN	399
C. TEMUAN BARU	400
DAFTAR PUSTAKA.....	401
LAMPIRAN	1
A. RIWAYAT HIDUP	1
B. RANGKUMAN HASIL WAWANCARA.....	8
1. BPSK Kota Bandung.....	8

2. Pengadilan Negeri Bale Bandung.....	16
3. Mahkamah Agung	36
DALIL	47

Daftar Singkatan, Daftar Tabel, dan/atau Daftar Gambar

Daftar Singkatan

Singkatan	Kepanjangan
ADR	Alternative Dispute Resolution
APS	Alternatif Penyelesaian Sengketa
BAMPPI	Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia
BAPMI	Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia
BMAI	Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia
BMDP	Badan Mediasi Dana Pensiun
BMPP VI	Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia
BPKN	Badan Perlindungan Konsumen Nasional
BPSK	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
BRIMO	BRI Mobile
CASE	Consumers Association of Singapore
CCTV	Closed-Circuit Television
CFPB	Consumer Financial Protection Bureau
CLS	Citizen Lawsuit
CPSC	Consumer Product Safety Commission
DPR	Dewan Perwakilan Rakyat
ECU	Electronic Control Unit
FDA	Food and Drug Administration
FTC	Federal Trade Commission
HAKI	Hak Atas Kekayaan Intelektual
HAM	Hak Asasi Manusia
HIR	Herzien Inlandsch Reglement
ITSK	Inovasi Teknologi Sektor Keuangan
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia
KEPMENPERINDAG	Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan
KPN	Ketua Pengadilan Negeri
kWh	Kilowatt-hour
LAPS	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
LAPS-SJK	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
LAPSI	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia
LJK	Lembaga Jasa Keuangan
LPKSM	Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
LPS	Lembaga Penjamin Simpanan
MA	Mahkamah Agung
MKDKI	Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia
NKRI	Negara Kesatuan Republik Indonesia
NO	Niet Ontvankelijke Verklaard
ODR	Online Dispute Resolution
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
P2SK	Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

P2TL	Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik
PERMA	Peraturan Mahkamah Agung
Persero	Perusahaan Perseroan
PIKK	Pelindungan Investor dan Konsumen Keuangan
PIN	Personal Identification Number
PK	Peninjauan Kembali
PLN	Perusahaan Listrik Negara
PMH	Perbuatan Melawan Hukum
PMSE	Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
PN	Pengadilan Negeri
POJK	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
PPSK	Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan
PSP	Pemegang Saham Pengendali
PSPT	Pemegang Saham Pengendali Terakhir
PUJK	Pelaku Usaha Jasa Keuangan
PUSK	Pelindungan Usaha Sektor Keuangan
RBG	Rechtsreglement Buitengewesten
SCC	Small Claims Court
SLIK	Sistem Layanan Informasi Keuangan
SPAJK	Surat Permintaan Asuransi Jiwa Kredit
STRANAS	Strategi Nasional
TS	Tagihan Tambahan
TTPM	Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
UDAP	Unfair and Deceptive Acts and Practices
UUD	Undang-Undang Dasar
UU	Undang-Undang
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law
UUPK	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
User ID	User Identification

Daftar Gambar

Gambar 1 : Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia	233
Gambar 2: Bagan Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.....	317
Gambar 3: Bagan Alur Hasil Wawancara dengan BPSK Kota Bandung	343
Gambar 4: Bagan Alur Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Negeri Bale Bandung	348
Gambar 5: Bagan Alur Hasil Wawancara dengan Mahkamah Agung	360
Gambar 6: Bagan Kendala Penyelesaian Sengketa	365
Gambar 7: Konsep Pengaturan Sistem Perlindungan Hukum & Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi.....	377
Gambar 8: Konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi	381
Gambar 9: Model penjelasan konsep Teori Penyelesaian Sengketa konsumen Terintegrasi	382
Gambar 10: Bagan Konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi.....	400

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI YANG BERKEPASTIAN HUKUM MENUJU PEMBARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Interaksi ekonomi antar manusia menciptakan hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang dan jasa dengan konsumen sebagai pihak yang membeli, menggunakan, memanfaatkan barang dan jasa. Hubungan interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut kadangkala menimbulkan perselisihan ataupun sengketa. Perselisihan atau sengketa timbul akibat adanya salah satu pihak yang merasa dirugikan oleh pihak yang lainnya. Dalam prakteknya seringkali terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang mengakibatkan konsumen tidak mendapatkan hak-haknya sebagaimana mestinya.¹ Pihak konsumen seringkali dirugikan oleh pelaku usaha namun konsumen biasanya segan untuk menuntut kerugian yang mereka derita kepada pelaku usaha, hal ini disebabkan karena para konsumen beranggapan bahwa mereka adalah pihak yang lemah. Dengan adanya anggapan ini, maka dibuatlah hukum perlindungan konsumen.² Seiring dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen, diperlukan pula

¹ Halida Zia and Khaidir Saleh, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022): hlm. 80, <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/DATIN/article/view/855/785>.

² Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 38.

mekanisme yang jelas untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen dapat benar-benar ditegakkan secara efektif. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.³

Peran serta negara sangat dibutuhkan guna memberikan perlindungan terhadap konsumen. Dalam hal ini Pemerintah merupakan instansi yang dapat menengahi dan berkewajiban menyeimbangi kedudukan kedua belah pihak tersebut. Dengan demikian pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat UUPK.⁴ Sebagai bentuk perlindungan konsumen UUPK telah mengatur dalam mengatasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau sebaliknya. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 49 UUPK yang menyebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.⁵ Pelaksanaan perlindungan konsumen salah satunya adalah melalui pembangunan sistem penyelesaian sengketa konsumen. Menurut Pasal 52 huruf a UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, arbitrase dan konsiliasi.⁶ Menurut bunyi Pasal 58 UUPK:

Pasal 58

³ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): hlm. 53, <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>.

⁴ Riski Ananda and Mustolih Siradj, "Upaya Keberatan Atas Putusan Arbitrase BPSK Jakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 : Studi Kasus Putusan BPSK No . 099 / Pts . A / Bpsk-DKI/II/2012," *Journal Of Legal Reserch* 4, no. 1 (2022): hlm. 171, <https://journal.uinjkt.ac.id/jlr/article/view/17080>.

⁵ Bernadeth Gisela Lema Udjan and Ariyanto Hermawan, "The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK: Legal and Theoretical Perspectives," *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2024): hlm. 81, <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jurisprudence/article/view/24488>.

⁶ Desy Ary Setyawati, Dahlan, and M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik," *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017): hlm. 49, <http://media.neliti.com/media/publications/281814-perlindungan-bagi-hak-konsumen-dan-tangg-ebeb609d.pdf>.

- (1) *Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.*
- (2) *Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.*
- (3) *Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.*⁷

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak bersifat final dan mengikat secara mutlak, karena masih terbuka ruang bagi para pihak untuk menempuh upaya hukum lanjutan melalui sistem peradilan umum, yang secara normatif memperpanjang rantai penyelesaian sengketa serta berimplikasi pada berkurangnya kepastian hukum dan efektivitas putusan BPSK. Artinya, Putusan BPSK masih dimungkinkan ditolak oleh para pihak dengan cara mengajukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan Negeri.⁸ Menurut Pasal 58 Ayat (2) UUPK, bahwa : “terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.”⁹ Ketentuan ini secara limitatif hanya memberikan ruang upaya hukum sampai pada tingkat kasasi, sehingga tidak membuka kemungkinan adanya upaya hukum luar biasa dalam bentuk Peninjauan Kembali dalam kerangka penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Pembatasan tersebut menegaskan karakter khusus mekanisme BPSK yang berbeda dengan sistem peradilan perdata pada umumnya.

Mengenai pertimbangan majelis hakim pada proses Peninjauan Kembali sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku yakni Pasal 58 ayat (2) UUPK. Karena pada proses

⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 58 Ayat (1), (2), (3).

⁸ Muhamad Gakhairi Purnado, Suradi, and Marjo, “Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK Nomor 11/Pts-BPSK/BKT/X/2015 Atas Upaya Hukum Keberatan Oleh Pihak Pelaku Usaha (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Bukit Tinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/Pn.Bkt),” *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): hlm. 12, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/19550>.

⁹ Ratih Ratna Putri and Diman Ade Mulada, “Analisis Sengketa Konsumen Dalam Pembelian Rumah Pada PT. Varindo Lombok Inti (Studi Kasus Putusan No 40 PK/Pdt.Sus-BPSK/2020),” *Jurnal Commerce Law* 2, no. 2 (2022): hlm. 226, <https://journal.unram.ac.id/index.php/commercelaw/en/article/view/2024>.

penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak dikenal upaya hukum Peninjauan kembali. Sehingga majelis hakim tidak dapat menerima upaya peninjauan kembali atas sengketa konsumen yang diselesaikan melalui BPSK.¹⁰ Keberatan terhadap putusan BPSK juga diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK. Bahwa dengan demikian maka keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK.¹¹

Dalam praktiknya menunjukkan adanya perdebatan mengenai batas kewenangan BPSK dalam menerima, memeriksa dan memutus perkara, terutama ketika sengketa beririsan dengan kontrak perdata, pembiayaan, atau transaksi bisnis. Ketidakjelasan tersebut berimplikasi pada inkonsistensi putusan, serta potensi tumpang tindih yurisdiksi dengan pengadilan, sehingga mempengaruhi kepastian hukum bagi para pihak.¹²

Tumpang tindih kewenangan tersebut pada akhirnya tidak hanya menimbulkan problematika konseptual, tapi juga berdampak langsung pada efektivitas perlindungan konsumen, khususnya dalam hal jaminan kepastian dan finalisasi putusan yang dihasilkan oleh BPSK. Kenyataannya, putusan BPSK belum dapat memberikan rasa aman bagi konsumen, dikarenakan adanya kewenangan Pengadilan untuk membatalkan putusan penyelesaian sengketa yang telah diambil oleh majelis BPSK. Hal tersebut tentu sangat tidak diharapkan oleh konsumen yang merupakan pihak yang menuntut keadilan. Kewenangan pengadilan membatalkan putusan BPSK ini terdapat pada Pasal 56 Ayat (2) UUPK.¹³ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya terletak pada

¹⁰ Ibid., hlm. 227.

¹¹ Darwis Manurung, "Pembatalan Putusan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri," *Akta Yudisia* 15 (2018): hlm. 27, https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pembatalan+Putusan+Penyelesaian+Sengketa+Konsumen+Melalui+Pengadilan+Negeri&btnG=.

¹² Alifah Nur Fitriana Naridha and Rachmawati, "Konflik Kewenangan BPSK Dan Pengadilan Dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen," *Jurnal USM Law Review* 9, no. 1 (2026): hlm. 118, <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/13012>.

¹³ Syaiful Khoiri Harahap, "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen," *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): hlm. 1020, <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/9262>.

aspek kewenangan pembatalan putusan, tetapi juga berkaitan dengan belum adanya kejelasan konseptual mengenai ruang lingkup sengketa konsumen itu sendiri dalam peraturan perundang-undangan, sehingga menimbulkan perbedaan penafsiran dalam praktik penyelesaian sengketa.

Pengertian sengketa konsumen tidak dijelaskan dalam UUPK, tapi ditemukan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (Kepmenperindag) No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁴ BPSK dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, tanpa upaya banding dan kasasi.¹⁵ Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi di Indonesia diamanatkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen. Peran BPSK dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dirasakan masih banyak kelemahan dan belum sepenuhnya efektif, pemerintah pun telah menyadari hal tersebut dengan dikeluarkan pengaturan mengenai Strategi Nasional Perlindungan Konsumen diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017, yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024.¹⁶

Saat ini, pengaturan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen di Indonesia mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 yang menggantikan kebijakan sebelumnya. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024:

¹⁴ Anita Afriana et al., *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Penyelesaian Sengketa* (Bandung: CV Global Sinergi Indonesia, 2019).

¹⁵ Irvan Adi Putranto, "Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Pengadilan Negeri," *Masalah-Masalah Hukum* 48, no. 2 (2019): hlm. 179, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/20712>.

¹⁶ Peraturan Presiden Republik Indonesia, "Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen", <https://peraturan.bpk.go.id/Details/282422/perpres-no-49-tahun-2024>.

“Peraturan Presiden ini ditetapkan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut STRANAS-Perlindungan Konsumen.”¹⁷

Selanjutnya menurut Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024:

“STRANAS-Perlindungan Konsumen bertujuan untuk:

- a. memberikan arah kebijakan dan strategi perlindungan konsumen yang lebih sinergis, harmonis, dan terintegrasi bagi kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait;*
- b. mempercepat penyelenggaraan perlindungan konsumen di sektor prioritas;*
- c. mendorong peningkatan keberdayaan konsumen yang mampu membuat keputusan yang optimal dan memahami preferensinya dari pilihan yang tersedia, serta memahami haknya untuk menuju konsumen yang sejahtera; dan*
- d. mendukung penguatan permintaan domestik guna mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeadilan.”¹⁸*

STRANAS Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan arah atau pedoman bagi pemerintah pusat, daerah, dan instansi terkait agar perlindungan konsumen dapat berjalan dengan baik, saling terkoordinasi, dan tidak berjalan sendiri-sendiri. Selain itu, STRANAS bertujuan untuk mempercepat pelaksanaan perlindungan konsumen, terutama pada sektor-sektor yang penting. Di sisi lain, STRANAS membuat konsumen menjadi lebih cerdas dan mandiri, yaitu mampu memilih barang atau jasa dengan baik serta memahami hak-haknya. Terakhir, STRANAS bertujuan untuk meningkatkan kegiatan ekonomi dalam negeri agar pertumbuhan ekonomi menjadi lebih baik dan merata. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, Menimbang dalam huruf a :¹⁹

“ ... ekosistem perlindungan konsumen yang inklusif dan merata perlu diperkuat dengan terobosan inovasi dan kegiatan yang lebih berkualitas dan berorientasi manfaat bagi masyarakat;”

¹⁷ “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen”, Pasal 1 Ayat (1), hlm. 2, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/282422/perpres-no-49-tahun-2024>.

¹⁸ *Ibid.*, Pasal 2, hlm. 2-3.

¹⁹ *Ibid.*, Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 terkait Menimbang huruf a, hlm 1.

Artinya, Ekosistem perlindungan konsumen yang bersifat inklusif berarti melibatkan semua pihak tanpa terkecuali, baik pemerintah, pelaku usaha, maupun masyarakat, sedangkan merata berarti perlindungan tersebut dapat dirasakan secara adil oleh seluruh konsumen di berbagai daerah dan lapisan sosial. Kondisi ini dinilai masih perlu diperkuat, yaitu dengan menghadirkan terobosan-terobosan baru (inovasi) yang mampu menjawab perkembangan zaman dan kebutuhan konsumen. Selain itu, penguatan juga dilakukan melalui kegiatan-kegiatan yang lebih berkualitas, artinya tidak hanya sekadar dilaksanakan, tetapi benar-benar dirancang dengan baik, tepat sasaran, dan efektif. Seluruh upaya tersebut harus berorientasi pada manfaat, yaitu memberikan dampak nyata dan positif bagi masyarakat, sehingga perlindungan konsumen tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar dirasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Lampiran Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, Penetapan sektor prioritas utamanya didasarkan pada banyaknya jumlah pengaduan dan sengketa konsumen yang diajukan ke lembaga pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen, masalah-masalah struktural kelembagaan, serta perkembangan isu terkini terkait kebutuhan masyarakat. Terkait dengan itu, terdapat 11 (sebelas) sektor prioritas perlindungan konsumen untuk tahun 2024. Terdapat dua pembaharuan dari sektor prioritas tahun 2017-2019, yaitu sektor jasa pariwisata dan sektor jasa logistik. Adapun kesebelas sektor tersebut adalah sebagai berikut:²⁰

Sektor Prioritas :

1. Sektor Obat dan Makanan
2. Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga

²⁰ *Ibid.*, Lampiran Lampiran Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, hlm. 29.

3. Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
4. Sektor Keuangan
5. Sektor Jasa Telekomunikasi
6. Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi
7. Sektor Jasa Transportasi
8. Sektor Jasa Layanan Kesehatan
9. Sektor Barang Elektronik, Telematika, dan Kendaraan Bermotor

Sektor Pendukung :

1. Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
2. Sektor Jasa Logistik

Banyaknya sektor yang terlibat dalam usaha untuk perlindungan konsumen tersebut menjadikan diperlukannya penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sinergis, harmonis, dan terintegrasi sebagaimana yang tercantum dalam pertimbangan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen huruf b yang menyatakan bahwa :²¹

“...Perlindungan konsumen merupakan program lintas sektoral yang terintegrasi melalui kebijakan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen yang telah dilaksanakan dan perlu dilanjutkan melalui optimalisasi program lintas kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait, serta peran serta pelaku usaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan;”

Artinya, perlindungan konsumen bukan hanya menjadi tanggung jawab satu lembaga saja, melainkan semua sektor terkait secara bersama-sama (lintas sektoral). Mengenai hal ini sudah tercantum dalam kebijakan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen dan ke depannya perlu dilanjutkan dengan cara mengoptimalkan kerja sama antara berbagai pihak, seperti kementerian/lembaga, pemerintah daerah, serta instansi lain

²¹ *Ibid.*, Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 terkait Menimbang huruf b, hlm 1.

yang terkait. Selain itu, keberhasilan perlindungan konsumen juga sangat bergantung pada partisipasi dari pelaku usaha, masyarakat, dan seluruh pemangku kepentingan. Dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024, perlu ada penyesuaian pada pengaturan perlindungan konsumen yang melibatkan lintas kementerian (Lintas Sektoral) dan penyelesaian sengketa konsumen dalam rangka untuk mengharmoniskan, mensinergikan dan mengintegrasikan pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen serta pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dan jalur litigasi di Pengadilan.

Sehubungan dengan itu, penguatan koordinasi lintas sektoral tersebut tetap harus memperhatikan batas kewenangan masing-masing kementerian yang terlibat dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Ada 11 (sebelas) sektor yang tercantum pada Pelaksanaan STRANAS-Perlindungan Konsumen dan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen salah satunya yaitu sektor kementerian keuangan yang relevan dengan hal ini tercantum pada :

Pasal 7 Ayat (3) Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024,

‘Pelaksanaan STRANAS-Perlindungan Konsumen dan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tidak mengurangi wewenang dan independensi pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.’²²

Artinya, pelaksanaan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS) dan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tetap berjalan dalam kerangka kerja sama nasional, namun tidak mengubah atau mengurangi kewenangan yang sudah dimiliki oleh masing-masing lembaga. Kedua lembaga tersebut tetap memiliki hak dan tanggung jawab penuh untuk menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Lebih lanjut,

²² Ibid., Pasal 7, hlm. 4.

meskipun mereka terlibat dalam pelaksanaan program perlindungan konsumen secara nasional, hal tersebut tidak berarti mereka kehilangan kemandirian dalam mengambil keputusan atau menjalankan kebijakan di bidangnya masing-masing.

Dengan demikian, ketentuan ini menegaskan bahwa adanya koordinasi dalam STRANAS Perlindungan Konsumen hanya bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen secara nasional, bukan untuk mencampuri atau mengambil alih kewenangan masing-masing lembaga. Sejalan dengan hal tersebut, masing-masing lembaga tetap memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen disektor yang menjadi tanggung jawabnya. Kewenangan ini termasuk melakukan penyesuaian dan pembaruan regulasi agar tetap sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat serta dinamika sektor terkait, sehingga perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan efisiensi dalam penyelesaian sengketa, mekanisme yang disediakan oleh LAPS-SJK kemudian tidak hanya terbatas pada prosedur konvensional, tetapi juga mengakomodasi model penyelesaian sengketa berbasis digital yang memungkinkan proses berjalan lebih cepat, fleksibel, dan mudah diakses oleh para pihak. LAPS SJK mengamankan banyak solusi penyelesaian sengketa secara online dalam bentuk aplikasi teknologi untuk memungkinkan penyelesaian sengketa tanpa perlu para pihak bertemu secara fisik atau melakukan perjalanan ke ibu kota negara. *Online Dispute Resolution* (ODR) mengadopsi sistem atau mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Sarana yang digunakan dalam online dispute resolution yaitu berupa konferensi video, surat elektronik, dan fitur obrolan.²³

²³ Deva Nabilah and Abdul Mujib, "Arbitrase Pada Penyelesaian Sengketa Asuransi Sektor Jasa Keuangan," *Muamalah* 9, no. 2 (2023): hlm 76, <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/Almuamalah/article/view/20363>.

Untuk sengketa disektor jasa keuangan yang diselesaikan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelesaiannya dilakukan melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan (LPAS SJK). Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan. Fungsi utama LAPS-SJK adalah menangani perselisihan perdata di industri jasa keuangan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).²⁴ Namun demikian, efektivitas lembaga ini juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman, serta kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.²⁵

Meskipun mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, dalam praktiknya pemanfaatan lembaga ini masih belum optimal di kalangan masyarakat. Namun masih belum banyak masyarakat dalam hal ini konsumen yang menyadari bahwasanya LAPS pun telah hadir untuk siap membantu masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen termasuk konsumen lembaga pembiayaan.²⁶ Kondisi tersebut tidak terlepas dari dinamika perkembangan dan pembaruan regulasi disektor jasa keuangan yang juga mempengaruhi pemahaman serta implementasi penyelesaian sengketa oleh masyarakat. Seiring dengan adanya pembaruan regulasi disektor jasa keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 sudah tidak berlaku karena telah dicabut dan digantikan oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020. Namun, seiring perkembangan kebijakan dan penguatan perlindungan konsumen, ketentuan tersebut kembali diperbarui melalui Peraturan Otoritas

²⁴ Andi Mar'atussholihah, "Perbandingan Bentuk Badan Hukum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia Dan Singapura," *Jurnal Supremasi* 15, no. 1 (2025): hlm. 78, <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi/article/view/3413>.

²⁵ Ba'tita Rahma Safira Fauzana et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Sengketa Asuransi Di Indonesia," *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 13, no. 12 (2025): hlm. 5, <https://cibangsa.com/index.php/causa/article/view/1870>.

²⁶ Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, and Yussy A. Mannas, "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)," *De Lega Lata, Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020), hlm. 96, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delegalata/article/view/3472/3489>.

Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 yang hingga tahun 2026 masih menjadi dasar hukum yang berlaku. Dalam konteks perlindungan konsumen, keberadaan LAPS-SJK harus dievaluasi bukan hanya dari segi eksistensi hukum, akan tetapi juga dari aspek norma dan kesesuaian prosedur dengan prinsip keadilan bagi konsumen.²⁷

Perubahan regulasi disektor jasa keuangan membuat sistem penyelesaian sengketa yang sebelumnya terpisah-pisah menjadi lebih sederhana dan terintegrasi. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 yang dulu mengatur enam lembaga seperti Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI), dan Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPP VI) sudah tidak berlaku lagi. Hal ini karena OJK telah menggantinya dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 yang menyatukan semua lembaga tersebut menjadi satu lembaga saja, yaitu LAPS Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), yang mulai berlaku sejak tahun 2021 dan menangani seluruh sengketa disektor jasa keuangan, baik konvensional maupun syariah. Aturan ini kemudian diperkuat oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 yang hingga tahun 2026 masih berlaku dan mengatur perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa. Jadi, secara sederhana dapat dipahami bahwa saat ini penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan dilakukan melalui satu lembaga terpadu (LAPS SJK), dengan dasar hukum utama POJK Nomor 61/POJK.07/2020 yang didukung oleh POJK Nomor 22 Tahun 2023 sebagai aturan terbaru yang masih berlaku. Penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan sebagai bagian dari sistem penyelesaian sengketa perdata, serta untuk memberikan gambaran pula

²⁷ Fadhilatul Amiroh, Hamzah, and Rohaini, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Perlindungan Konsumen," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 6 (2025): hlm. 8855, <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/2785>.

mengenai keberadaan serta peranan dari lembaga alternatif penyelesaian sengketa tersebut dalam membantu penyelesaian sengketa.²⁸ Meskipun secara regulasi LAPS-SJK memiliki kewenangan untuk memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat, efektivitasnya masih dipertanyakan. Dalam praktiknya, banyak pelaku usaha, terutama perusahaan asuransi, menolak tunduk pada putusan atau bahkan menolak mengikuti prosesnya.²⁹ Permasalahan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara pengaturan normatif dan implementasi di lapangan, yang pada akhirnya tidak hanya mempengaruhi efektivitas LAPS-SJK, tetapi juga memperlihatkan persoalan serupa pada lembaga penyelesaian sengketa lainnya, khususnya terkait dengan kepastian kewenangan dan kekuatan mengikat putusan yang dihasilkan.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun lembaga alternatif seperti LAPS SJK dan BPSK bertujuan mempermudah penyelesaian sengketa, dalam praktiknya masih terdapat perbedaan penafsiran mengenai kewenangan BPSK yang menyebabkan banyak putusan BPSK yang dibatalkan oleh Pengadilan Negeri atau lembaga peradilan yang lebih tinggi. Banyak putusan BPSK yang tidak mendapatkan kekuatan eksekutorial oleh pengadilan, bahkan dianulir oleh Mahkamah Agung. Fakta di atas, menunjukkan bahwa masih terdapat ketidak pastian dalam penegakan hukum perlindungan konsumen.³⁰

²⁸ Ema Rahmawati and Rai Mantili, "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan," *Padjajaran Jurnal Ilmy Hukum* 3, no. 2 (2016): hlm. 242, <https://jurnal.unpad.ac.id/pjih/article/view/9546/5399>.

²⁹ Claudia G. Melik and Akhmad B. Cahyono, "Akibat Hukum Pembatalan Perjanjian Asuransi Karena Pelanggaran Prinsip Utmost Good Faith : Studi Komparatif Indonesia, Inggris, Prancis, Dan Amerika Serikat," *Lex Patrimonium* 4, no. 1 (2025): hlm. 22, <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol4/iss1/7/>.

³⁰ Razi Mahfudzi, Hartana, and G . Nyoman Tio Rae, "Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Alternatif Lembaga Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha," *Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal* 2, no. 12 (2024): hlm. 6, <https://mutiara.al-makkipublisher.com/index.php/al/article/view/306>.

Beberapa contoh kasus pada penelitian ini, pada tingkat Pengadilan Negeri, perkara tersebar pada berbagai Sektor Strategis Nasional (STRANAS) Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. Sektor obat dan makanan yang berada dalam lingkup Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan koordinasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt di Pengadilan Negeri Garut,
2. Sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif di bawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Pdg di Pengadilan Negeri Padang.
3. Sektor keuangan yang menjadi wewenang Kementerian Keuangan Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Blb di Pengadilan Negeri Bale Bandung,
4. Sektor telekomunikasi di bawah Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN.Mdn di Pengadilan Negeri Medan.
5. Sektor perumahan, air dan sanitasi yang menjadi kewenangan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Plg di Pengadilan Negeri Palembang,
6. Sektor barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor yang berada di bawah Kementerian Perindustrian Republik Indonesia dengan koordinasi Kementerian Perdagangan Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn, serta
7. Sektor perdagangan melalui sistem elektronik yang menjadi kewenangan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia bersama Kementerian Komunikasi dan Digital

Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Tsm di Pengadilan Negeri Tasikmalaya.

Sementara itu, pada tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung Republik Indonesia, perkara yang diuji cenderung berasal dari sektor-sektor yang memiliki kompleksitas regulasi lebih tinggi, seperti:

8. Sektor listrik dan gas rumah tangga di bawah Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018.
9. Sektor transportasi yang menjadi kewenangan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016,
10. Sektor kesehatan di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Putusan Mahkamah Agung Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022, serta
11. Sektor logistik yang melibatkan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia melalui Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021.

Baik LAPS-SJK maupun BPSK, keduanya merupakan lembaga penyelesaian sengketa jalur non-litigasi.³¹ Keberadaan LAPS SJK dimaksudkan untuk mengambil alih peran penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang sebelumnya banyak ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, pergeseran kewenangan ini belum sepenuhnya dipahami oleh konsumen maupun pelaku usaha.³² Yang mengakibatkan banyaknya putusan BPSK yang dibatalkan pada tingkat Pengadilan Negeri, Kasasi dan Peninjauan Kembali.

³¹ Mutiara Pramesti, Rinitami Njatrijani, and Herni Widanarti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan," *Law, Development & Justice Review* 8, no. 1 (2025): hlm. 58, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/lj/article/view/26337>.

³² Efriza Malna Denta et al., "Potensi Sengketa Konsumen Di Sektor Fintech Dan Tantangan LAPS Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 1 (2026): hlm. 6331, <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/4108>.

Tumpang tindih kewenangan semakin nyata setelah terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang secara eksplisit mengatur bahwa semua sengketa konsumen di sektor jasa keuangan harus diselesaikan melalui LAPS SJK. POJK 61/2020, aturan tersebut tetap relevan dalam aspek penyelesaian sengketa, sementara pengaturan perlindungan konsumen secara komprehensif mengacu pada POJK 22 Tahun 2023 sebagai ketentuan yang masih berlaku sampai saat ini. Pasca pembentukan LAPS, kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi, perbankan, dan pembiayaan menjadi terpinggirkan, meskipun secara yuridis BPSK tetap eksis berdasarkan UUPK. Hal ini berakibat terjadi kebingungan di masyarakat mengenai lembaga mana yang memiliki kewenangan menyelesaikan suatu perkara, terutama ketika suatu transaksi melibatkan beberapa sektor sekaligus.³³

Berdasarkan ketentuan Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.*
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.*

Artinya, Setiap konsumen yang merasa dirugikan memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha, baik melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen maupun melalui pengadilan umum. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan, sesuai dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kendati demikian, menurut Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1/Yur/Perkons/2018 menetapkan bahwa segala sengketa yang timbul dari

³³ Maulidina Sari, Aveciena Yoe, and Windarto, "Analisis Yuridis Terhadap Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Riau Law Journal* 9, no. 1 (2025): hlm. 52, <https://rlj.ejournal.unri.ac.id/index.php/RLJ/article/view/26>.

perjanjian pembiayaan, baik yang dijamin dengan hak tanggungan maupun fidusia, tidak diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ini mengindikasikan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki wewenang untuk menangani dan mengambil keputusan terkait perkara tersebut. Sebagai hasilnya, pihak yang mengambil peran sebagai debitur dalam perjanjian pembiayaan tidak dapat dianggap sebagai "konsumen". Sehingga setiap pelanggaran kontrak akan ditangani sesuai dengan hukum perdata kontraktual. Benturan terjadi ketika kewenangan BPSK, yang didesain untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam kerangka perlindungan konsumen, tidak mencakup sengketa yang muncul dari perjanjian pembiayaan seperti yang diatur dalam yurisprudensi Mahkamah Agung tersebut.³⁴

Menurut penelitian Syamsudin pada tahun 2020, menemukan bahwa banyak putusan arbitrase BPSK dibatalkan oleh Mahkamah Agung, sehingga menimbulkan keraguan terhadap kualitas putusan BPSK. Dari 40 putusan yang dibatalkan, sebanyak 62,5% berasal dari sektor kredit perbankan dan 32,5% dari sektor pembiayaan (*leasing*). Mahkamah Agung membatalkan putusan BPSK dengan beberapa alasan utama, yaitu: BPSK dianggap tidak berwenang memeriksa isi kontrak; perkara yang ditangani tidak termasuk kategori sengketa konsumen menurut ketentuan yang berlaku; sengketa dinilai sebagai perkara perdata umum seperti wanprestasi atau perbuatan melawan hukum; tidak terdapat kerugian akibat konsumsi barang atau jasa; serta sengketa utang bank tidak dianggap sebagai sengketa konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Mahkamah Agung menafsirkan kewenangan BPSK secara sempit, sehingga terjadi perbedaan pandangan yang terus-menerus antara BPSK dan Mahkamah Agung. Hal ini juga dipengaruhi oleh ketidakjelasan definisi sengketa konsumen dalam UUPK. Dampaknya,

³⁴ Ruli Agustin, "Miskonsepsi Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia Dalam Praktik Leasing Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Hukum Statuta* 3, no. 3 (2024): hlm. 143, <https://ejournal.upnvj.ac.id/statuta/article/view/9006/3204>.

pembatalan putusan tersebut merugikan konsumen karena mereka gagal memperoleh perlindungan hukum. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap BPSK menurun, dan tujuan penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, serta biaya ringan menjadi sulit tercapai.³⁵

Temuan tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa perbedaan penafsiran mengenai ruang lingkup sengketa konsumen dan kewenangan BPSK berimplikasi langsung pada penentuan lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa, khususnya dalam membedakan karakter sengketa yang termasuk ranah perdata umum atau khusus. Pembagian kewenangan tersebut pada dasarnya tidak terlepas dari kerangka sistem peradilan nasional yang mengatur kompetensi masing-masing lembaga peradilan, sehingga penting untuk memahami dasar hukum yang mengatur kekuasaan kehakiman dan struktur peradilan umum sebagai landasan dalam menentukan forum penyelesaian sengketa yang tepat. Kekuasaan kehakiman diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Mengenai peradilan umum diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 jo. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 jo. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum. Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan pengadilan adalah pengadilan negeri dan pengadilan tinggi di lingkup peradilan umum. Kemudian pada Pasal 8 disebutkan bahwa dilingkungan peradilan umum dapat dibentuk pengadilan khusus yang diatur oleh Undang-Undang contohnya: Peradilan Agama, Peradilan Militer Dan Peradilan Tata Usaha Negara.³⁶

³⁵ 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): hlm. 117–130, https://www.researchgate.net/publication/345122430_The_Failure_of_the_Court_to_Protect_Consumers_A_Review_of_Consumer_Dispute_Resolution_in_Indonesia.

³⁶ Hana Maria Wiyanto, "Peradilan Khusus Di Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia," *Jurnal Hukum Progresif* 10, no. 1 (2022): hlm. 79, https://ejournal.undip.ac.id/index.php/hukum_progresif/article/view/45227.

Badan Peradilan Umum disebut sebagai pihak yang berwenang dalam penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen yang bersifat wanprestasi, sedangkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak berwenang untuk menangani sengketa wanprestasi, kewenangan BPSK adalah pada sengketa yang bersifat Perbuatan Melawan Hukum, sehingga ketika ada sengketa Perbuatan Melawan Hukum maka harus dilihat pilihan penyelesaian sengketa dari para pihak apakah melalui Peradilan Umum, BPSK atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya³⁷. Ketentuan mengenai pembentukan pengadilan khusus tersebut menunjukkan adanya perbedaan kewenangan dalam lingkungan peradilan umum, sehingga diperlukan pemahaman lebih lanjut mengenai karakteristik dan batasan kewenangan pengadilan khusus dalam sistem peradilan di bawah Mahkamah Agung. Pengadilan khusus adalah pengadilan yang mempunyai kewenangan untuk memeriksa, mengadili dan memutus perkara tertentu yang hanya dibentuk dalam salah satu lingkungan badan peradilan yang berada dibawah Mahkamah Agung yang diatur dalam undang-undang.³⁸

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Kementerian Perdagangan memiliki peran sebagai koordinator dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. Artinya, Menteri Perdagangan bertugas mengatur dan mengoordinasikan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Selain itu, Menteri Perdagangan juga memiliki kewenangan untuk mengangkat dan memberhentikan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK sendiri diatur lebih lanjut melalui keputusan menteri yang didasarkan

³⁷ Afrizal Mukti Wibowo, Sukarmi Sukarmi, and Siti Hamidah, "Analisis Yuridis Kewenangan Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Indonesia," *Legality : Jurnal Ilmiah Hukum* 27, no. 1 (2019): hlm. 41-53, <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/8957>.

³⁸ Putu Eka Trisna Dewi, "Karakteristik Khusus Pengadilan Niaga Dalam Mengadili Perkara Kepailitan," *Jurnal Hukum Saraswati* 5, no. 1 (2023): hlm. 324, <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/JHS/article/view/6409>.

pada UUPK. Karena BPSK berada di bawah koordinasi Kementerian Perdagangan, maka perannya masih terbatas pada lingkup kementerian tersebut.

Akibatnya, BPSK belum sepenuhnya mencakup atau mewakili kepentingan konsumen di semua sektor, terutama yang berada di bawah kementerian atau lembaga lain. Tugas dan wewenang diatur dalam Pasal 52 UUPK, sebagai berikut : a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini; e) menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; e) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; g) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini; h) meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; i) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; j) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; k) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan l) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.³⁹

³⁹ Imelda Tamba, "Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi," *Ensiklopedia of Journal* 1, no. 1 (2018): hlm. 81, <https://www.academia.edu/download/111492277/21.pdf>.

Dalam praktiknya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sering menangani berbagai sengketa konsumen dari banyak sektor, seperti kredit perbankan, pembiayaan (*leasing*), perumahan, listrik dan air, telekomunikasi, serta obat dan makanan. Namun, beberapa sengketa tersebut sebenarnya berada di bawah kewenangan lembaga atau kementerian lain. Sebagai contoh, sengketa disektor jasa keuangan menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan. Akibatnya, ketika BPSK memutus sengketa disektor tertentu, khususnya jasa keuangan, putusan tersebut sering dibatalkan oleh Pengadilan Negeri. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai batas tugas dan kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Saat ini, penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia memang tersebar di berbagai lembaga.

Pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia melibatkan berbagai sektor yang berada di bawah kewenangan kementerian dan lembaga yang berbeda. Menurut Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, terdapat 11 (sebelas) sektor prioritas perlindungan konsumen untuk tahun 2024. Antara lain, pertama pada sektor obat dan makanan, pengawasan dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagai lembaga non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, dengan koordinasi bersama Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kedua, sektor listrik dan gas rumah tangga berada di bawah kewenangan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. Ketiga, sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif menjadi tanggung jawab Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Keempat, sektor keuangan, pengaturan dan pengawasan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independen, dengan dukungan dari Bank Indonesia dibawah Kementerian Keuangan. Kelima, sektor jasa telekomunikasi berada di bawah kewenangan Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. Keenam, sektor perumahan, air, dan sanitasi menjadi tanggung jawab Kementerian Pekerjaan Umum

dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia, Ketujuh, sektor jasa transportasi berada di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Kedelapan, sektor jasa layanan kesehatan, kewenangan utamanya berada pada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kesembilan, sektor barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor berada di bawah pembinaan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia dengan koordinasi bersama Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Kesepuluh, pada sektor pendukung, Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) menjadi kewenangan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yang berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. Kesebelas, sektor jasa logistik berada di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan koordinasi bersama Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Uraian tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen melibatkan banyak sektor dengan kewenangan yang tersebar pada berbagai kementerian dan lembaga. Kondisi ini menegaskan pentingnya koordinasi yang sinergis, harmonis, dan terintegrasi agar penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen dapat berjalan secara efektif.

Berdasarkan Pasal 29 dan Pasal 30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemerintah kemudian membentuk Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Dalam aturan tersebut, khususnya Pasal 3 ayat (1), dijelaskan bahwa pembinaan perlindungan konsumen dilakukan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. Yang dimaksud dengan “Menteri” di sini, menurut Pasal 1 ayat (9), adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang perdagangan. Artinya, peran utama dalam pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen masih berada di bawah Kementerian Perdagangan, meskipun

kementerian lain juga bisa terlibat sesuai bidangnya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen belum terintegrasi dan terkoordinasi secara menyeluruh di semua kementerian.

Selain itu, terdapat perbedaan pengertian “konsumen” dalam beberapa peraturan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) Pasal 1 ayat (2), konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Sementara itu, menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Pasal 1 ayat (2), konsumen adalah pihak yang menempatkan dana atau menggunakan layanan di lembaga jasa keuangan, seperti nasabah bank, investor di pasar modal, pemegang polis asuransi, dan peserta dana pensiun. Kemudian, dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020, pengertian konsumen menjadi lebih luas, yaitu setiap pihak yang menempatkan dana dan/atau menggunakan layanan pada pelaku usaha jasa keuangan (PUJK). Dari perbedaan ini terlihat bahwa pengertian konsumen menurut OJK menjadi lebih luas dibandingkan UUPK. OJK tidak lagi membatasi hanya pada jenis-jenis tertentu seperti nasabah bank atau pemegang polis, tetapi mencakup semua pihak yang menggunakan layanan jasa keuangan. Hal ini terjadi karena produk dan layanan di sektor jasa keuangan terus berkembang mengikuti kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Perbedaan pengertian konsumen antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), serta berbagai peraturan di kementerian menunjukkan bahwa definisi konsumen dalam UUPK masih terbatas dan belum mencakup seluruh sektor sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024. Dalam praktiknya, pengertian konsumen pada 11 sektor prioritas di masing-masing kementerian dan lembaga juga berbeda-beda dan belum sepenuhnya selaras dengan

UUPK. Akibatnya, hingga saat ini belum terdapat keseragaman definisi konsumen secara nasional dan terintegrasi.

Permasalahan lain dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah mengenai sifat putusan BPSK. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 54 ayat (3), disebutkan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Artinya, putusan tersebut seharusnya sudah selesai dan wajib dipatuhi oleh para pihak. Namun, di sisi lain, undang-undang yang sama masih memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah menerima putusan, sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (2). Berdasarkan Pasal 58 ayat (2) UUPK, para pihak juga dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung atas putusan Pengadilan Negeri tersebut, dengan tata cara yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Hal ini menunjukkan bahwa putusan BPSK pada akhirnya masih bergantung pada peradilan umum, sehingga tidak sepenuhnya bersifat final.⁴⁰ Hal ini menimbulkan kebingungan, karena putusan yang seharusnya final ternyata masih bisa digugat kembali. Selain itu, dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK diatur bahwa BPSK harus dibentuk di setiap daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Ketentuan ini juga menimbulkan masalah, karena membutuhkan anggaran yang cukup besar dari pemerintah daerah. Di sisi lain, peran BPSK dalam praktiknya masih terbatas dan banyak putusannya yang dibatalkan oleh pengadilan. Hal ini menyebabkan keberadaan BPSK dinilai belum efektif dan berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam penggunaan anggaran negara.

Penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui jalur pengadilan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat (1), yang

⁴⁰ Shafira Monica Putri and Muh. Ali Masnun, "Problematisasi Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Melalui Arbitrase," *Novum: Jurnal Hukum* 8, no. 4 (2021): hlm. 3, https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/38304?utm_source=chatgpt.com.

menyatakan bahwa konsumen dapat mengajukan sengketa ke pengadilan. Dalam proses ini, para pihak menggunakan mekanisme peradilan umum dengan hukum acara perdata yang berlaku, yaitu HIR dan Rbg yang merupakan bagian dari tata hukum Hindia Belanda yang masih berlaku sampai sekarang.⁴¹ Proses penyelesaian sengketa dimulai dengan penggugat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri melalui panitera. Setelah itu, Ketua Pengadilan Negeri akan menunjuk majelis hakim untuk memeriksa dan mengadili perkara tersebut. Selanjutnya, persidangan akan berlangsung dengan tahapan saling memberikan jawaban antara para pihak, dilanjutkan dengan pembuktian, dan diakhiri dengan putusan hakim. Jika kedua belah pihak menerima putusan dan tidak mengajukan upaya hukum, maka putusan tersebut akan berkekuatan hukum tetap dan dapat dilaksanakan.

Namun demikian, proses peradilan yang cenderung formal, panjang, dan membutuhkan biaya tersebut mendorong munculnya alternatif penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan efisien, salah satunya melalui mekanisme Small Claim Court. Small Claim Court dikenal sebagai cara penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat menyelesaikan masalah hukum tanpa proses yang rumit dan mahal. *Small Claim Court* (SCC) pertama kali pada tahun 1913 di Pengadilan Cleveland, Ohio, Amerika Serikat dan Indonesia Peradilan SCC baru dibentuk pada tahun 2015 melalui Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana ditetapkan di Jakarta pada tanggal 7 Agustus 2015 oleh Ketua MA Muhammad Hatta Ali, dan ditanggal yang sama PERMA tersebut diundangkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM), Yasonna Laoly. PERMA Nomor 2 Tahun 2015 terdiri dari 9 Bab dan 33 Pasal. PERMA ini adalah sebuah langkah besar dari Mahkamah Agung untuk mewujudkan penyelesaian perkara

⁴¹ Efa Laela Fakhriah, *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata*, ed. Dinah Sumayyah, 1st ed. (Bandung: PT Refika Aditama, 2017).

sesuai asas cepat, sederhana dan biaya ringan. Perma ini juga diharapkan membantu masyarakat kecil yang tidak mampu yang bersengketa yang nilai sangat kecil dan memakan waktu yang lama bila diselesaikan di Pengadilan, sehingga tidak ada lagi istilah “memperjuangkan kambing tetapi kehilangan kerbau”.⁴²

Menurut hasil penelitian Anita Afriana dan An An Chandrawulan, mekanisme gugatan sederhana yang diatur dalam PERMA Nomor 2 Tahun 2015 dinilai efektif mempercepat penyelesaian perkara perdata dengan batas waktu paling lama 25 hari, meskipun masih menghadapi kendala berupa persyaratan domisili para pihak, pembatasan nilai gugatan, dan pelaksanaan eksekusi putusan.⁴³ Sejalan dengan itu, penelitian Sonyendah Retnaningsih (2019) menunjukkan bahwa penerapan gugatan sederhana di beberapa Pengadilan Negeri telah berjalan sesuai ketentuan dan didominasi oleh sengketa bisnis, khususnya kredit perbankan dan utang piutang. Penelitian tersebut juga merekomendasikan penyempurnaan mekanisme eksekusi serta perluasan cakupan gugatan sederhana terhadap perkara lain yang memiliki pembuktian sederhana.⁴⁴

Selanjutnya, penelitian Pujiyono, Umi Khaerah Pati, Pranoto, dan Kukuh Tejomurti (2021) menyimpulkan bahwa mekanisme gugatan sederhana memberikan manfaat bagi bank maupun nasabah karena mampu mempercepat penyelesaian kredit bermasalah dan mengurangi biaya serta waktu penyelesaian perkara, meskipun penggunaannya masih bersifat pilihan.⁴⁵ Sementara itu, Agus Iskandar Pradana Putra (2023) menjelaskan bahwa

⁴² P L Tobing, “Peradilan Small Claim Court (Gugatan Sederhana) Dalam Hukum Acara Perdata Indonesia,” *Jurnal Ilmu Hukum “The Juris”* 5, no. 2 (2021): hlm. 244, <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris/article/view/302>.

⁴³ Anita Afriana and An An Chandrawulan, “Menakar Penyelesaian Gugatan Sederhana Di Indonesia,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. September (2019): hlm. 68, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.4>.

⁴⁴ Sonyendah Retnaningsih and Roulita Anita Velentina, “Small Claims Court Mechanism in Business Dispute Resolution as an Attempt to Apply Fast-Track Basis in the District Courts and Its Comparison with Some Countries,” *Indonesian Journal of International Law* 16, no. 4 (2019): hlm. 572–573, <https://scholarhub.ui.ac.id/ijil/vol16/iss4/5/>.

⁴⁵ Pujiyono et al., “Small Claim Claim Court Court as as The the Alternative Alternative of of Small Bad Credit Credit Settlement Settlement for for Legal Bad Legal Certainty Certainty of the Economic Actors,”

gugatan sederhana hanya dapat diterapkan pada perkara yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam PERMA Nomor 2 Tahun 2015. Penelitian tersebut menilai bahwa mekanisme gugatan sederhana memiliki kelebihan berupa proses yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, tetapi penggunaan hakim tunggal dinilai berpotensi mengurangi objektivitas putusan dibandingkan pemeriksaan oleh majelis hakim.⁴⁶

Gugatan Sederhana merupakan pemeriksaan atas adanya sebuah sengketa antara satu pihak dan pihak lainnya (Penggugat dan Tergugat), sehingga sesuai dengan kaidah Hukum Acara Perdata, bahwa pemeriksaan Gugatan tetap harus dilakukan oleh Majelis Hakim yang terdiri dari 3 (tiga) orang hakim. Pada dasarnya penggunaan hakim tunggal hanya digunakan pada saat memutuskan perkara yang tidak mengandung unsur sengketa (*voluntair*), berupa Penetapan Pengadilan seperti Penetapan Perwalian dan Pengampuan dan sebagainya. Bila dibandingkan dengan gugatan mediasi, yaitu gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak yang telah mencapai kesepakatan melalui proses mediasi yang tujuannya hanyalah untuk mengukuhkan kesepakatan perdamaian menjadi akta perdamaian tetap diperiksa dan dikukuhkan oleh Majelis Hakim padahal gugatan tersebut sudah tidak mengandung unsur sengketa karena sudah diselesaikan melalui proses mediasi sebelumnya. Hal ini menjadi sebuah kotradiksi yang harus segera diperbaiki, hal ini bisa membuat penerapan Gugatan Sederhana menjadi tidak optimal.⁴⁷

Namun, dalam praktiknya di negara lain, SCC pernah mendapat kritik. Lembaga ini dinilai lebih sering digunakan oleh perusahaan besar untuk menagih utang kepada masyarakat kecil, sehingga dianggap seperti “alat penagihan utang” bagi perusahaan.

Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services 3, no. 2 (2021): hlm. 151, <https://journal.unnes.ac.id/journals/ijals/article/view/23077/3504>.

⁴⁶ Agus Iskandar Pradana Putra, “Penyelesaian Gugatan Sederhana (Small Claim Court) Guna Mewujudkan Asas Peradilan Sederhana, Cepat Dan Berbiaya Ringan Di Era Globalisasi,” *Jurnal Tana Mana* 4, no. 1 (2023): hlm. 330, <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/article/view/239>.

⁴⁷ Nurlely Darwis, “Upaya Keadilan Bagi Rakyat Melalui Small Claim Court,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2019): hlm. 31, <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/401>.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan *Small Claim Court* memang lebih banyak dilakukan oleh perusahaan dibandingkan oleh masyarakat biasa. SCC dapat menyelesaikan perkara gugatan dengan waktu yang cepat, biaya murah dan menghindari proses berperkara yang kompleks dan formal. SCC merupakan suatu lembaga hukum yang dimaksudkan untuk memberikan solusi yang cepat dan ekonomis untuk menyelesaikan sengketa yang tidak membutuhkan biaya yang mahal. SCC juga diartikan sebagai “Pengadilan Rakyat” atau pengadilan konsiliasi bagi masyarakat yang sangat membutuhkan suatu lembaga penyelesaian sengketa yang tidak memerlukan biaya tinggi dan dilakukan dengan proses yang cepat.⁴⁸

Friedman dalam bukunya yang berjudul “*American Law: An Introduction. 3rd Edition*” mengatakan:

*“They were in essence collection mills for businesses, “courts of the poor” only in the sense that the poor person was dragged before the court and, in an “intimidating atmosphere,” forced “to confront a powerful creditor,” or a landlord, or the government. To this day, debt collectors and debt buyers continue to use small claims courts, when the claims are relatively small; the filing fees are low, and the formal rules of evidence normally do not apply. The Boston Globe reported that 60 percent of small claims cases filed in Massachusetts in 2005 were filed by debt collectors.”*⁴⁹

Terjemahan bebasnya adalah:

Mereka pada dasarnya adalah pabrik pengumpulan untuk bisnis, "pengadilan orang miskin" hanya dalam arti bahwa orang miskin diseret ke pengadilan dan, dalam "suasana yang mengintimidasi," dipaksa "untuk menghadapi kreditor yang kuat," atau tuan tanah, atau pemerintah. Sampai hari ini, *debt collector* dan *debt buyer* terus menggunakan pengadilan klaim kecil, ketika klaim relatif kecil; biaya pengajuan rendah, dan aturan pembuktian formal biasanya tidak berlaku. *The Boston Globe* melaporkan bahwa 60 (enam puluh)

⁴⁸ Septi Wulan Sari, “Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court,” *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 4, no. 2 (2016): hlm.331, <https://doi.org/10.21274/ahkam.2016.4.2.327-348>.

⁴⁹ *Ibid*

persen dari kasus klaim kecil yang diajukan di Massachusetts pada tahun 2005 diajukan oleh *debt collector*.

Studi mengenai *Small Claim Court* di Los Angeles mengatakan bahwa saat ini individu menjadi pelaku utama yang mengajukan *Small Claim Court* dilihat dari jumlah absolut gugatan, sedangkan gugatan *Small Claim Court* yang diajukan oleh perusahaan sebesar 38%, lebih kecil dibanding studi periode tahun 1960-1970, hal tersebut seiring telah adanya reformasi hukum mengenai *Small Claim Court*, namun pihak individu mayoritas masih menjadi pihak tergugat dan masih ada fenomena pemain berulang (*repeat players*) yang sebagian besar adalah perusahaan dan lembaga pemerintah, yang berarti bahwa penggugat jenis ini lebih sering menggunakan sistem. Pemain berulang juga sangat sering mengajukan tuntutan terhadap individu.⁵⁰

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan berbagai reformasi, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan akses dan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan mekanisme peradilan, agar tercipta proses penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Sesuai ketentuan Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman yang menyebutkan bahwa “Pengadilan membantu mencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan” dan adanya perkembangan zaman yang mengharuskan adanya pelayanan administrasi perkara di pengadilan secara lebih efektif dan efisien, maka dibentuk Administrasi Perkara dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 yang selanjutnya

⁵⁰ Ricardo Lillo, “Access to Justice and Small Claims Courts: Supporting Latin American Civil Reforms through Empirical Research in Los Angeles County, California,” *Revista Chilena de Derecho* 43, no. 3 (2016): hlm. 960–962, <https://www.jstor.org/stable/44114204>.

disempurnakan melalui Peraturan Mahkamah Agung Indonesia Nomor 1 Tahun 2019. Mahkamah Agung melakukan sebuah lompatan besar dan lahirlah sebuah sistem Pengadilan Elektronik (selanjutnya disebut sistem E-Court) yang diharapkan dapat memudahkan para pencari keadilan dalam proses beracara di Pengadilan.⁵¹

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 mengatur tentang penggunaan sistem e-Court, yaitu layanan pengadilan secara elektronik. Dalam aturan ini, proses seperti pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, dan pemanggilan para pihak sudah dapat dilakukan secara online. Namun, dalam aturan tersebut, yang dapat menggunakan e-Court hanya pengguna terdaftar, yaitu advokat yang sudah diverifikasi oleh Pengadilan Tinggi. Selain itu, PERMA ini belum mengatur tentang persidangan secara elektronik (sidang online). Untuk melengkapi kekurangan tersebut, Mahkamah Agung kemudian mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 pada tanggal 9 Agustus 2019. Peraturan ini tidak hanya mengatur administrasi perkara, tetapi juga memungkinkan dilakukannya persidangan secara elektronik (e-litigation). Prosedur E-litigation yang dimaksud di dalam surat edaran tersebut merujuk pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik atau e-Court diikuti dengan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 129/KMA/SK/VII/2019 tentang Petunjuk Teknis Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Merujuk pada pasal 1 Perma No. 2019 Tentang E-Litigation, persidangan secara elektronik adalah serangkaian proses memeriksa dan mengadili perkara oleh pengadilan yang dilaksanakan dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.⁵²

⁵¹ Annisa Dita Setiawan, Artaji, and Sherly Ayuna Putri, "Implementasi Sistem E-Court Dalam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri," *Jurnal Poros Hukum Padjajaran* 2, no. 2 (2021): hlm. 201, <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jphp/article/view/352/342>.

⁵² Fadzlurrahman and Muna Yastuti Madrah, "Paradigma Baru Dalam Pelaksanaan E-Court Di Peradilan Agama Ditinjau Dari Teori Efektifitas Hukum," *ADKHI: Journal Of Islamic Family Law* 4, no. 2 (2022): hlm.

Perkembangan sistem peradilan berbasis elektronik tersebut menunjukkan adanya upaya modernisasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa yang juga menjadi bagian dari dinamika kajian akademik mengenai pengaturan konsumen dan sistem penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi antar kementerian dan lembaga terkait perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasarkan penelusuran literatur yang dilakukan penulis, penelitian terdahulu mengenai penyelesaian sengketa konsumen antara lain yaitu:

1. M. Syamsudin pada tahun 2020 dalam penelitiannya yang berjudul “*The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia*” meneliti mengenai banyaknya putusan arbitrase BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Penelitian ini mengatakan bahwa Mahkamah Agung mempersempit interpretasi kewenangan BPSK, UUPK tidak mengatur secara jelas definisi sengketa konsumen.⁵³
2. Daniel pada tahun 2018 dalam penelitiannya yang berjudul “Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)” meneliti tentang bagaimana seharusnya sifat final dan mengikat pada putusan BPSK. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa kedudukan BPSK bukan merupakan lembaga peradilan menurut Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman, namun memiliki keterkaitan dengan fungsi kekuasaan kehakiman yaitu membantu pelaksanaan tugas pokok peradilan utama sehingga BPSK sering disebut quasi peradilan.⁵⁴

116, https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Paradigma+Baru+Dalam+Pelaksanaan+E-Court+Di+Peradilan+Agama+Ditinjau+Dari+Teori+Efektifitas+Hukum%2C+Fadzlurrahman&btnG=.

⁵³ M. Syamsudin. "The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* (September 2020), *Op. Cit.*

⁵⁴ Daniel Kristiyanto, “Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk),” *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 1, no. 2 (2018): hlm. 128–141, https://www.researchgate.net/publication/360481372_MENGUGAT_SIFAT_FINAL_DAN_MENGIKAT_PUTUSAN_BADAN_PENYELESAIAN_SENGKETA_KONSUMEN_BPSK.

3. Febrianti pada tahun 2015 dalam penelitiannya yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi” meneliti mengenai apakah perlu untuk melakukan pembaharuan Hukum Acara Perdata terkait eksekusi dan apakah perlu revisi UUPK.⁵⁵

Berdasarkan hasil penelusuran dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut di atas, belum terdapat penelitian mengenai konsep pengaturan istilah “konsumen” dan penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi yang mencakup seluruh sektor kementerian dalam lingkup Sistem Hukum di Indonesia berdasarkan pada asas sederhana, cepat dan biaya ringan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI YANG BERKEPASTIAN HUKUM MENUJU PEMBARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada bagian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen eksisting di Indonesia dalam perspektif kepastian hukum?
2. Apa kendala dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia saat ini dalam rangka mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak?
3. Bagaimana konsep penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang memberikan kepastian hukum, keadilan, dalam rangka pembaruan hukum perlindungan konsumen dan pembaruan hukum acara perdata khusus?

C. Tujuan Riset

⁵⁵Nurul Fibrianti. *Ibid.*

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaturan penyelesaian sengketa konsumen eksisting di Indonesia dalam perspektif kepastian hukum.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kendala dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia saat ini dalam rangka mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak.
3. Untuk menemukan konsep penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang memberikan kepastian hukum, keadilan, dalam rangka pembaruan hukum perlindungan konsumen dan hukum perdata khusus.

D. Kegunaan Riset

Untuk menghasilkan penelitian yang berguna dan bermanfaat serta dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pelaksanaan secara teoritis maupun praktis, maka kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen khususnya penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang memberikan kepastian hukum, keadilan, dalam rangka pembaruan hukum perlindungan konsumen dan Hukum Acara Perdata khusus. Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya terkait Hukum Perlindungan Konsumen khususnya penyelesaian sengketa konsumen dan Hukum Acara Perdata khusus. Sebagai bahan informasi dan edukasi tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen bagi masyarakat pada umumnya.

2. Kegunaan Praktis

Dari sudut pandang praktis, penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah Indonesia dan Dewan Perwakilan Rakyat dalam menyusun peraturan perundang-undangan terkait Hukum Perlindungan Konsumen termasuk penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang memberikan kepastian hukum, berkeadilan, dalam rangka pembaruan hukum perlindungan konsumen dan Hukum Acara Perdata khusus. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan masukan bagi para praktisi hukum dalam menghadapi persoalan dan kasus-kasus hukum terkait Perlindungan Konsumen dalam kaitannya dengan hukum acara perdata khusus di Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

Indonesia sebagai Negara Hukum sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke 4 Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Konsep Negara Hukum Indonesia, memiliki ciri khas yang terdapat pada falsafah bangsa dan Negara Indonesia, yaitu falsafah Pancasila. Pancasila merupakan sumber dari segala sumber hukum di Indonesia. Pasca amandemen UUD 1945 dalam pasal 1 ayat (3) juga mengatur bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Berdasarkan hal tersebut diatas, Soepomo mengatakan bahwa negara hukum menjamin adanya tertib hukum dalam masyarakat yang berarti bahwa negara memberi perlindungan hukum pada masyarakat, antara hukum dan kekuasaan ada hubungan timbal balik.⁵⁶

Mengenai pengaturan prinsip negara hukum yang dimasukkan ke dalam batang tubuh Undang-Undang Dasar 1945 menjadikannya sebagai norma konstitusi yang sangat kuat. Artinya, prinsip tersebut memiliki kekuatan hukum yang lebih tinggi dan menjadi dasar atau pedoman bagi pengaturan pasal-pasal lainnya dalam konstitusi. Prinsip negara

⁵⁶ Widiatama, Hadi Mahmud, and Suparwi, “Ideologi Pancasila Sebagai Dasar Membangun Negara Hukum Indonesia,” *Jurnal USM Law Review* 3, no. 2 (2020): hlm.312, <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/2774/1816>.

hukum sebagai Upaya perwujudan keadilan sosial berdasarkan pada Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945.⁵⁷

Berdasarkan landasan konseptual tersebut, diperlukan suatu kerangka teoritis yang komprehensif untuk menganalisis bagaimana prinsip negara hukum dijalankan dalam praktik, khususnya dalam konteks perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa. Teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai dasar acuan dan juga pisau analisis untuk menelaah dan mengkaji dalam penelitian ini adalah menggunakan Teori Negara Hukum sebagai *Grand Theory*, Teori Kepastian Hukum sebagai *Middle Theory* dan Teori Hukum Pembangunan sebagai *Applied Theory*. Konsep Negara Hukum di Indonesia harus sesuai dengan tujuan negara itu sendiri. Tujuan negara Indonesia sebagaimana dituangkan dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yaitu sebagai berikut:⁵⁸

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dengan demikian, salah satu tujuan negara Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum artinya negara berkewajiban untuk menciptakan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya menuju masyarakat yang adil dan makmur. Untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, maka muncul konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara kesejahteraan menunjuk pada sebuah model ideal pembangunan yang difokuskan

⁵⁷ Muhamad Sofian and Fuad Fuad, "Peran Mahkamah Konstitusi Dalam Menegakkan Prinsip Negara Hukum Untuk Mewujudkan Keadilan Sosial Berdasarkan UUD 1945," *Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia*, 2024, hlm.12, <http://jrkhm.org/index.php/humanity/article/download/43/59>.

⁵⁸ "Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945" (1945), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/101646/uud-no-->.

pada peningkatan kesejahteraan melalui pemberian peran yang lebih penting kepada negara dalam memberikan pelayanan sosial secara universal dan komprehensif kepada warganya.⁵⁹ Menurut Pasal 27 ayat (1) dijelaskan bahwa semua warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum dan pemerintahan, serta wajib menaati hukum tersebut. Artinya, tidak boleh ada perlakuan yang berbeda di depan hukum. Ketentuan ini menegaskan bahwa Indonesia adalah negara yang menjalankan pemerintahan berdasarkan hukum, bukan berdasarkan kekuasaan semata. Konsep negara hukum di Indonesia sendiri didasarkan pada nilai-nilai Pancasila sebagai dasar negara, serta diatur dalam UUD 1945 yang menjadi pedoman utama dalam kehidupan bernegara. Konsep negara hukum (*rechtstaats*) di Indonesia harus sesuai dengan nilai-nilai yang tercermin dalam Pancasila. Pemahaman utuh terhadap konsep Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila dapat dilihat dari proses dan latar belakang lahirnya rumusan Pembukaan UUD 1945 yang merupakan pernyataan kehendak lahirnya negara Indonesia, serta sebagai dasar filosofis dan tujuan negara.⁶⁰

Selanjutnya, menurut Pasal 28D ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.” Berdasarkan Pasal tersebut terlihat bahwa dengan adanya kepastian hukum diharapkan akan terwujud suatu perlindungan hukum bagi setiap warga negara. Perlindungan hukum dalam bahasa Inggris disebut *legal protection*, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut *rechtsbescherming*. Menurut Harjono, perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada seseorang dengan menggunakan aturan-aturan hukum yang ada. Perlindungan ini bertujuan untuk

⁵⁹ Oman Sukmana, “Konsep Dan Desain Negara Kesejahteraan (Welfare State),” *Jurnal Sosial Politik* 2, no. 1 (2016): hlm. 103–122, <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/sospol/article/view/4759>.

⁶⁰ Otong Syuhada, “Hak Asasi Manusia Dalam Pderspektif Negara Hukum Berdasarkan Pancasila,” *Presumption of Law* 3, no. 2 (2021): hlm.146, <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jpl/article/view/1495>.

menjaga kepentingan tertentu dengan cara menjadikannya sebagai hak yang diakui dan dilindungi oleh hukum.

Makna perlindungan hukum ada dua macam, Harjono berpendapat bahwa adanya penggunaan istilah perlindungan hukum represif sebagaimana telah lazim digunakan selama ini kurang tepat. Pertama, perlindungan hukum represif dibedakan dengan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum preventif dilakukan untuk mencegah agar hak tidak terganggu, sedangkan perlindungan hukum represif dilakukan apabila pelanggaran telah terjadi. Kata represif tidaklah tepat untuk menampung adanya makna sesudah (*after*) untuk membedakan dengan makna sebelum (*before*) pada kata preventif. Dalam bidang hukum, perlindungan hukum korektif lebih tepat, arena perlindungan hukum yang digunakan setelah (*after*) adanya pelanggaran dan sekaligus dalam perlindungan hukum ini terkandung maksud untuk mengembalikan atau memulihkan keadaan setelah terjadinya pelanggaran kepada posisi semula yang benar.⁶¹

Sistem penyelesaian sengketa yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa konsumen yang ada saat ini masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara optimal antara jalur non litigasi dan litigasi, sehingga berdampak pada rendahnya akses keadilan bagi konsumen serta ketidakpastian dalam penegakan hukum perlindungan konsumen.⁶²

Menurut Sudikno Mertokusumo menyatakan kepastian hukum ialah yang menjamin hukum agar berjalan sebagaimana seharusnya, maknanya melalui kepastian hukum seseorang yang mempunyai hak ialah yang bisa memperoleh putusan dari

⁶¹ Hari Sugiharto Abrianto and Bagus Okaian, "Perlindungan Hukum Non Yudisial Terhadap Perbuatan Hukum Publik Oleh Pemerintah," *Yuridika* 33, no. 1 (2018): hlm. 44, <https://www.academia.edu/download/55759233/7280-23898-1-PB.pdf>.

⁶² Ahmad Septian Yahya, "Pengaturan Hukum Terhadap Praktik Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa," *Jurnal Hukum Caraka Justitia* 5, no. 1 (2025): hlm. 117, <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/JHCJ/article/view/2340/1322>.

keputusan hukum. Sudikno juga menyatakan meskipun kepastian hukum berhubungan dengan keadilan namun hukum dan keadilan ialah 2 hal yang berbeda. Hukum bersifat umum, menyamaratakan, mengikat setiap orang, sementara keadilan bersifat subjektif, tidak menyamaratakan dan individualis. Berdasarkan sifat yang dimiliki keadilan dan hukum, bisa diketahui 2 hal tersebut memanglah berbeda. Maka kepastian hukum ialah melaksanakan hukum berdasarkan bunyinya. Maka masyarakat bisa memastikan pelaksanaan hukum yang tercantum dan ada. Untuk memahami nilai dalam kepastian hukum, sehingga terdapat hal yang perlu diperhatikan meliputi relasi nilai dengan instrument hukum positif dan peran negara ketika mengaktualisasi hukum positif.⁶³

Menurut Sudikno Mertokusumo “kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu”. Keadaan tertentu yang dimaksud dapat berupa suatu peristiwa yang merugikan atau mengurangi hak seseorang, sehingga oleh lembaga peradilan memerintahkan supaya hak yang dirugikan itu dipulihkan seperti keadaan semula. Dengan demikian, dapatlah dikatakan bahwa satu-satunya cara untuk mewujudkan kepastian hukum yaitu dengan mengaturnya secara tertulis melalui peraturan perundang-undangan.⁶⁴

Dalam praktek penyelenggaraan hukum perlu memperhatikan kepastian hukum untuk membangun sistem hukum nasional yang adil dan bermanfaat untuk seluruh masyarakat. Yang dimaksud dengan Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan

⁶³ Asep Kurnia, “Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Alihdaya Dengan Upah Dibawah Ketentuan: Tinjauan Teori Kepastian Hukum,” *Legal Standing* 8, no. 1 (2024): 45, <https://doi.org/https://doi.org/10.24269/ls.v8i1.7961>.

⁶⁴ Mareti Waruwu Kartono and Ary Oktaviyanti, “Kepastian Hukum Agunan Tambahan Berupa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Atas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Mikro Perseorangan Ditinjau Dari Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 6 Tahun 2019 Dan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 Tentang,” *Pamulang Law Review* 6, no. 1 (2023): 98.

atau untuk melakukan sasaran yang tertentu.⁶⁵ Pengertian sistem hukum menurut Sudikno Mertokusumo, Sistem Hukum adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur yang mempunyai interaksi satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut.⁶⁶

Konsep kepastian hukum tersebut menjadi landasan penting dalam menilai efektivitas berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, khususnya dalam menentukan sejauh mana setiap mekanisme mampu memberikan perlindungan hukum dan keadilan bagi para pihak yang bersengketa. Lebih lanjut, kerangka pemikiran ini juga mengkaji keterkaitan antara berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, seperti penyelesaian melalui pengadilan (litigasi), lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR), serta peran lembaga khusus seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Permasalahan yang muncul adalah adanya tumpang tindih kewenangan serta lemahnya daya eksekusi, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian hukum. Inkonsistensi pengaturan ini menciptakan ambiguitas dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen. Pada satu sisi, BPSK dibentuk untuk menjadi lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang bertujuan memberikan penyelesaian secara cepat, mudah, dan murah. Namun di sisi lain, kemungkinan pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri justru menimbulkan proses yang berlarut-larut dan menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen itu sendiri.⁶⁷ Oleh karena itu, diperlukan suatu model sistem penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi, yang mampu mensinergikan berbagai mekanisme tersebut, sehingga perlu pembaruan UUPK dalam pengaturan dan penyelesaian sengketa konsumen lintas sektor.

⁶⁵ Erwan Efendi et al., "Teknologi Sistem Informasi," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): hlm. 4, <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/281/274>.

⁶⁶ Firdaus Muhamad Iqbal, "Kontribusi Sistem Civil Law (Eropa Kontinental) Terhadap Perkembangan Sistem Hukum Di Indonesia," *Jurnal Dialektika Hukum* 4, no. 2 (2022): hlm. 182, <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-dialektika-hukum/article/view/1120>.

⁶⁷ Kadek Arya Wiewkanada and Made Aditya Pramana Putra, "Urgensi Pembatasan Kewenangan Absolut Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Pengadilan Negeri," *Jurnal Kertha Wicara* 15, no. 06 (2025): hlm. 4, <https://ejournal4.unud.ac.id/index.php/wicara/article/view/41>.

Pada kerangka ini, integrasi dimaknai tidak hanya sebagai penggabungan kelembagaan, tetapi juga harmonisasi regulasi, standardisasi prosedur, serta penguatan koordinasi antar aktor yang terlibat. Sistem terintegrasi yang dimaksud harus mampu menjamin prinsip aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.⁶⁸ Untuk memperjelas makna integrasi dalam konteks tersebut, diperlukan pemahaman konseptual mengenai arti integrasi itu sendiri. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga Tahun 2002 menyebutkan istilah Integrasi mempunyai arti mencampurkan atau menggabungkan hingga terbentuk suatu kesatuan yang utuh atau bulat.⁶⁹ Terintegrasi yang berasal dari kata integrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh atau bulat.⁷⁰

Pada akhirnya, kerangka pemikiran ini mengarah pada urgensi pembaruan hukum perlindungan konsumen, baik pada aspek substansi hukum, struktur kelembagaan, maupun kultur hukum. Pembaruan tersebut diperlukan untuk mengakomodasi perkembangan teknologi, model bisnis baru, serta kebutuhan masyarakat akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dengan demikian, melalui pembangunan sistem penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi dan berkepastian hukum, diharapkan dapat tercipta sistem hukum perlindungan konsumen yang lebih responsif, adaptif, dan berkeadilan, sehingga mampu memberikan jaminan perlindungan yang optimal bagi konsumen di masa kini dan masa depan. Urgensi pembaruan hukum tersebut sejalan dengan pendekatan teoritis dalam pembangunan hukum nasional yang

⁶⁸ Laila Afni Rambe, "Dualisme Wewenang Dan Kompetensi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Analisis Terhadap BMPPVI Dengan BPSK)," *Qonun Iqtishad El Madani Journal* 3, no. 1 (2023): hlm. 33, <https://journal.marwah-madani-riau.id/index.php/QIIMJ/article/view/93/87>.

⁶⁹ Muhammad Guntur Himawan et al., "Harmoni Integrasi Nasional Dalam Kegiatan Aktivis Sosial," *Jurnal Pendidikan Transformatif* 02, no. 06 (2023): hlm. 1, <https://jupetra.org/index.php/jpt/article/download/1045/353/2890>.

⁷⁰ Rabini Sayyidati, "Pemecahan Permasalahan Sosial Melalui Pembelajaran Pendidikan IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial) Yang Terintegrasi Dan Holistik," *Jurnal Humaniora Teknologi* 3, no. 1 (2017): hlm. 43, <https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/view/33/31>.

menempatkan hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat, sehingga diperlukan landasan teori yang relevan untuk menjelaskan arah dan tujuan pembaruan tersebut.

Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Muchtar Kusumaatmadja yang mana teori ini menggunakan kerangka acuan masyarakat dan bangsa Indonesia yang berlandaskan Pancasila yang bersifat kekeluargaan. Teori Hukum Pembangunan memberikan dasar fungsi hukum sebagai “sarana pembaharuan masyarakat” dan hukum sebagai suatu sistem yang sangat diperlukan bagi bangsa Indonesia sebagai negara berkembang. Teori Hukum Pembangunan merupakan pengembangan dari gagasan Roscoe Pound tentang hukum sebagai alat untuk merekayasa masyarakat (*law as a tool of social engineering*). Teori ini kemudian dikembangkan oleh Mochtar Kusumaatmadja dengan pengaruh pemikiran Harold D. Lasswell dan Myres S. McDougal. Mochtar Kusumaatmadja secara cemerlang mengubah pengertian hukum sebagai alat (*tool*) menjadi hukum sebagai sarana (*instrument*) untuk membangun masyarakat. Pokok-pokok pikiran yang melandasi konsep tersebut adalah bahwa ketertiban dan keteraturan dalam usaha pembangunan dan pembaharuan memang diinginkan, bahkan mutlak perlu, dan bahwa hukum dalam arti norma diharapkan dapat mengarahkan kegiatan manusia kearah yang dikehendaki oleh pembangunan dan pembaharuan itu. Oleh karena itu, maka diperlukan sarana berupa peraturan hukum yang berbentuk tidak tertulis itu harus sesuai dengan hukum yang hidup dalam masyarakat. Lebih jauh, Mochtar berpendapat bahwa pengertian hukum sebagai sarana lebih luas dari hukum sebagai alat karena:

1. Di Indonesia peranan perundang-undangan dalam proses pembaharuan hukum lebih menonjol, misalnya jika dibandingkan dengan Amerika Serikat yang menempatkan yurisprudensi (khususnya putusan *the Supreme Court*) pada tempat lebih penting.
2. Konsep hukuk sebagai “alat” akan mengakibatkan hasil yang tidak jauh berbeda dengan penerapan “legisme” sebagaimana pernah diadakan pada zaman Hindia

Belanda, dan di Indonesia ada sikap yang menunjukkan kepekaan masyarakat untuk menolak penerapan konsep seperti itu.

3. Apabila “hukum” di sini termasuk juga hukum internasional, maka konsep hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat sudah diterapkan jauh sebelum konsep ini diterima secara resmi sebagai landasan kebijakan hukum nasional.⁷¹

Pandangan Muchtar Kusumaatmadja tentang fungsi dan peranan hukum dalam pembangunan nasional diletakan di atas premis-premis yang merupakan inti ajaran atau prinsip adalah sebagai berikut:⁷²

1. Semua masyarakat yang sedang membangun selalu dicirikan oleh perubahan dan hukum berfungsi agar dapat menjamin bahwa perubahan itu terjadi dengan cara yang teratur. Perubahan yang teratur menurut Muchtar dapat dibantu oleh perundang-undangan atau keputusan pengadilan atau kombinasi keduanya. Beliau menolak perubahan yang tidak teratur dengan menggunakan kekerasan.
2. Baik perubahan maupun ketertiban (keteraturan) merupakan tujuan awal dari masyarakat yang sedang membangun maka hukum menjadi suatu sarana (bukan alat) yang tak dapat diabaikan dalam proses pembangunan.
3. Fungsi hukum dalam masyarakat adalah mempertahankan ketertiban melalui kepastian hukum dan juga hukum (sebagai kaidah sosial) harus dapat mengatur (membantu) proses perubahan dalam masyarakat.
4. Hukum yang baik adalah hukum yang sesuai dengan hukum yang hidup (*the living law*) dalam masyarakat yang tentunya sesuai pula atau merupakan pencerminan daripada nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat itu.

⁷¹ Yudo Andreawan, “Penyelesaian Sengketa Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Indonesua,” Op. Cit., hlm. 82.

⁷² Romli Atmasasmita, “Tiga Paradigma Hukum Dalam Pembangunan Nasional,” *Jurnal Hukum PRIORIS* 3, no. 1 (2012), https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Atmasasmita%2C+Romli.+%22Tiga+Paradigma+Hukum+Dalam+Pembangunan+Nasional.%22+Jurnal+Hukum+PRIORIS+3.1+%282012%29.&btnG=.

5. Implementasi fungsi hukum tersebut di atas hanya dapat diwujudkan jika hukum dijalankan oleh suatu kekuasaan akan tetapi kekuasaan itu sendiri harus berjalan dalam batas rambu-rambu yang ditentukan dalam hukum itu.

Dengan demikian, pembaharuan hukum merupakan suatu hal yang diperlukan dalam negara yang sedang membangun seperti Indonesia. Pembaharuan yang dimaksud adalah pembaharuan dalam peraturan perundang-undangan yang disesuaikan dengan nilai-nilai, norma masyarakat dan perubahan yang terjadi di masyarakat tersebut untuk mewujudkan cita-cita keadilan dan kepastian hukum. Disamping itu pembaharuan hukum tersebut diharapkan dapat lebih sesuai dengan prinsip-prinsip atau asas-asas praktek peradilan yang berimbang, adil, dan konsekuen (*fair trial*). *Fair trial* merupakan proses peradilan dimana para pihak didengarkan oleh pihak secara berimbang, tidak ada berpihakan hakim baik dalam sikap, tutur kata, maupun perlakuan dalam persidangan. Prinsip *fair trial* mengedepankan pengungkapan kebenaran akan fakta secara komprehensif dan masif sebelum suatu putusan dijatuhkan. Muaranya adalah putusan yang mencerminkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.⁷³

Untuk mewujudkan peradilan yang *fair trial*, Sistem Hukum telah menyediakan instrument sebagai pegangan (*guidance*) yaitu hukum acara (*procedural law, procesrech*). Hukum acara akan memberi rambu-rambu bagi para yuris tentang bagaimana menjalankan peradilan yang wajar sebagai jembatan bagi terwujudnya keadilan. Hukum Acara adalah koridor yang membimbing para yuris khususnya hakim untuk menyelenggarakan peradilan yang benar-benar adil, wajar, dan proporsional sehingga hak-hak para pencari keadilan dapat terpenuhi.⁷⁴

⁷³ Asnawi, M. Natsir. *Hukum Acara Perdata: Teori, Praktik dan Permasalahannya di Peradilan Umum dan Peradilan Agama*. Edisi Revisi. Yogyakarta: UII Press, 2019.

⁷⁴ Asnawi, M. Natsir. *Ibid*.

Hukum Acara Perdata merupakan ketentuan-ketentuan baik yang bersifat mengatur (*regelen recht*) maupun memaksa (*dwingen recht*) tentang bagaimana menegakan hukum perdata materil (*burgerlijk*). Hukum Acara Perdata memuat serangkaian prosedur kepada para yuris khususnya hakim, bagaimana menyelenggarakan proses peradilan perdata berdasar prinsip *fair trial* agar proses dimaksud benar-benar mencerminkan keadilan dan putusan yang dijatuhkan pun mencerminkan hal serupa. Sudikno Mertokusumo mendefinisikan Hukum Acara Perdata sebagai hukum yang mengatur tentang bagaimana cara mengajukan tuntutan hak, memeriksa, serta memutus dan pelaksanaan putusannya.⁷⁵

F. Metode Riset

Metode Riset adalah suatu cara yang paling dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, yang dilakukan secara hati-hati, sistematis, terorganisir, valid, dan verifikatif untuk mencari suatu kebenaran dari suatu persoalan dengan menggunakan Teknik-teknik tertentu yang sudah terbukti keampuhannya sehingga dapat ditemukan jawaban-jawaban terhadap masalah, fakta dan fenomena tertentu yang terdapat dalam bidang-bidang pengetahuan tertentu dengan cara mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan fakta, data, dan keterangan untuk membukikan kebenaran teori atau membantah teori yang sudah ada, dan atau menciptakan teori baru dengan menggunakan metode statistik atau tidak dengan tujuan akhir untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga memberikan manfaat bagi manusia.⁷⁶

Penelitian menurut Soerjono Soekanto yaitu merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu termasuk penggunaan teori hukum yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan

⁷⁵ Sudikno Mertokusumo, *Bunga Rampai Ilmu Hukum* (Yogyakarta, 1984).

⁷⁶ Munir Fuady, *Metode Riset Hukum: Pendekatan Teori Dan Konsep* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2018), hlm. 95.

jalan menganalisisnya, disamping itu diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul⁷⁷. Penelitian hukum adalah cara menemukan kebenaran koherensi yaitu adalah aturan hukum sesuai norma hukum dan adakah norma hukum yang berupa perintah atau larangan sesuai dengan prinsip hukum, serta Tindakan seseorang sesuai dengan norma hukum atau prinsip hukum.⁷⁸

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum kualitatif. Metode kualitatif adalah model penelitian yang berasal dari ilmu sosial untuk meneliti masalah-masalah dan fenomena-fenomena sosial kemasyarakatan secara mendalam dengan wilayah menelitian atau populasi yang relatif kecil tetapi lebih terfokus, yang analisis datanya dilakukan secara kualitatif yakni dengan tidak menggunakan angka-angka dan rumus-rumus statistik⁷⁹. Syaodih Sukmadinata mendefinisikan Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu atau kelompok. Menurut Bogdan dan Taylor mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁸⁰

Penelitian ini dianalisis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yang bersifat kualitatif adalah penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.⁸¹

⁷⁷ Galang Taufani. Suteki, *Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)* (Depok: Radja Grafindo, 2018), hlm. 58.

⁷⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 47.

⁷⁹ Munir Fuady. *Loc. Cit.*

⁸⁰ Suteki, Galang Taufani. *Idem.* hlm. 139.

⁸¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 105.

Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan, memverifikasi, dan menganalisis data, menganalisis hubungan antara kaidah hukum dan sumber hukum, mengambil kesimpulan dan memprediksi terhadap masalah, asas, prinsip, kaidah dan aturan hukum melalui penelitian kepustakaan dengan mengambil data berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perintah penguasa, perjanjian-perjanjian, dan dokumen hukum lainnya serta pendapat ahli hukum dalam kaitannya dengan persoalan hukum tertentu⁸². Penelitian hukum normatif mencakup:⁸³

1. Penelitian terhadap asas-asas hukum
2. Penelitian terhadap sistematik hukum
3. Penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal
4. Perbandingan Hukum
5. Sejarah Hukum

Penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan pengaturan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Pendekatan konseptual penelitian ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Dengan pendekatan ini penulis berusaha untuk dapat menemukan konsep penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi yang berkepastian hukum menuju pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dan Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi dengan beberapa sektor di Kementrian. Pendekatan kasus

⁸² Munir Fuady. *Idem*. Hlm. 19.

⁸³ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 14.

dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, seperti putusan-putusan BPSK dan upaya hukum terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri, upaya hukum putusan BPSK pada tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung. Pada penelitian ini pendekatan perbandingan dilakukan dengan cara membandingkan pengaturan dan penyelesaian sengketa konsumen di Amerika, Belanda, Singapura dan Malaysia dengan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Tentu saja dengan menyesuaikan sistem negara hukum di Indonesia yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Deskriptif analisis merupakan metode yang dipakai untuk menggambarkan suatu kondisi atau keadaan yang sedang terjadi atau berlangsung yang tujuannya agar dapat memberikan data seteliti mungkin mengenai objek penelitian dan penyelesaian sengketa konsumen sehingga mampu menggali hal-hal yang bersifat ideal kemudian dianalisis berdasarkan teori hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁸⁴

Dalam hal ini objek penelitian dalam penelitian ini adalah hukum perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen. Data-data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara dengan pejabat terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Bale Bandung, Hakim Pengadilan Negeri Bandung, Hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia yang merupakan Ketua Kamar Perdata, yang hasil wawancara dibuat tertulis dalam bentuk tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.⁸⁵ Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan

⁸⁴ Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017, Op. Cit, hlm. 223.

⁸⁵ Zainuddin Ali. *Idem*. hlm. 106

konsumen, jurnal-jurnal hukum yang terkait dengan konsumen dan buku-buku yang terkait dengan objek penelitian yaitu konsumen. Data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi:⁸⁶

1. Bahan hukum primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat, terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dan Undang-Undang Hukum Acara Perdata.

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, artikel di internet.

Tahapan-tahapan dalam penelitian ini adalah:⁸⁷

1. Tahap persiapan

Pertama kali yang dilakukan Penulis adalah mengenali konsep hukum yang dipilih berikut metode untuk memecahkan masalah terkait perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen.

2. Tahap pelaksanaan

Penulis mengumpulkan data, menganalisis data

3. Tahap pelaporan

Penulis melakukan penyusunan laporan dan melakukan publikasi hasil dari penelitian.

Lokasi Penelitian dalam penelitian ini antara lain:

⁸⁶ Zainuddin Ali. *Ibid.*

⁸⁷ Suteki, Galang Taufani. *Idem.* hlm. 152.

1. Perpustakaan Pascasarjana Universitas Padjadjaran
2. Perpustakaan Universitas Indonesia
3. Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. BPSK Bale Bandung
5. Pengadilan Negeri Bandung
6. Mahkamah Agung Republik Indonesia

BAB II

KAJIAN FILOSOFIS, NORMA DAN TEORI PENYELESAIAN

SENKGETA KONSUMEN DARI PERSPETIF HUKUM MATERIL DAN

FORMIL

A. Kajian Filosofis dan Teori Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Perspetif Hukum Materil Dan Formil

1. Teori Negara Hukum

Indonesia sebagai Negara Hukum sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke 4 Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Konsep Negara Hukum Indonesia, memiliki ciri khas yang terdapat pada falsafah bangsa dan Negara Indonesia, yaitu falsafah Pancasila. Selain itu terdapat pengaturan kedudukan individu terhadap masyarakat, dan hak serta kewajiban individu terhadap masyarakat.⁸⁸ Pancasila memiliki peran yang sangat penting dalam menegakkan negara hukum. Indonesia sebagai negara hukum menjamin keadilan sesuai dengan kebenaran menurut system pemikiran bangsa Indonesia. Negara hukum Indonesia harus sejalan dengan ideologi bangsa dan landasan hukum negara Indonesia, yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Konsep Negara hukum inilah yang menjadi dasar pembentukan peraturan hukum nasional lainnya.⁸⁹ Soepomo mengatakan bahwa negara hukum menjamin adanya tertib hukum dalam

⁸⁸ Sayuti. "Konsep Reschsstaat Dalam Negara Hukum Indonesia (Kajian Terhadap Pendapat Azhari)." Nalar Fiqh: Jurnal Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan 4.2 (2011).

⁸⁹ Peraturan dimaksud adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-undangan.

masyarakat yang berarti bahwa negara memberi perlindungan hukum pada masyarakat, antara hukum dan kekuasaan ada hubungan timbal balik.⁹⁰

Pada penyelenggaraan negara hukum Pancasila harus dibangun suatu sistem hukum nasional yang mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Bertujuan untuk menjamin integrasi bangsa dan negara baik secara ideologis maupun secara teritorial;
2. Berdasarkan atas kesepakatan rakyat baik diputuskan melalui musyawarah mufakat maupun pemungutan suara, dan hasilnya dapat diuji konsistensinya secara yuridis dengan *rechtsidee*;
3. Bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial;
4. Bertujuan untuk mewujudkan toleransi beragama yang berkeadaban, dalam arti tidak boleh mengistimewakan atau mendiskriminasikan kelompok-kelompok atau golongan golongan tertentu.⁹¹

Pancasila merupakan sumber dari segala sumber hukum di Indonesia. Mengenai Teori Negara Hukum Indonesia bersumber dari pancasila yang dipergunakan sebagai teori dasar (*grand theory*) untuk menganalisis penyelesaian sengketa konsumen baik yang dilakukan secara non litigasi maupun litigasi yang dapat mendorong terwujudnya keadilan dan kepastian hukum dalam rangka pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Acara Perdata (*ius Constituendum*). Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 maupun Pasal 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 keduanya sama-sama menempatkan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum negara, dan tidak lagi menjadikannya sebagai sumber dari segala sumber

⁹⁰ Widiatama, Mahmud, and Suparwi, "Ideologi Pancasila Sebagai Dasar Membangun Negara Hukum Indonesia," hlm.312.

⁹¹ Kamal Fahmi Kurnia Udiyo Basuki, "79 Tahun Negara Hukum: Refleksi Atas Upaya Mewujudkan Negara Hukum Pancasila Yang Melindungi Hak Asasi Manusia," *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 08, no. 01 (2025): 43.

hukum. Menurut Penjelasan Pasal 2 Undang-undang No. 10 Tahun 2004 dinyatakan bahwa:

*“Penempatan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum negara adalah sesuai dengan Pembukaan UUD 1945 yang menempatkan Pancasila sebagai dasar dan ideologi negara serta sekaligus dasar filosofis bangsa dan negara sehingga setiap materi muatan peraturan perundang-undangan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila”.*⁹²

Pancasila merupakan norma dasar negara Indonesia (*grundnorm*) dan juga merupakan cita hukum negara Indonesia (*rechtsidee*) sebagai kerangka keyakinan (*belief framework*) yang bersifat normatif dan konstitutif. Bersifat normatif karena berfungsi sebagai pangkal dan prasyarat ideal yang mendasari setiap hukum positif. Hal ini terlihat dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan menyatakan bahwa Pancasila merupakan sumber dari segala sumber hukum. Sedangkan bersifat konstitutif karena Pancasila mengarahkan hukum pada tujuan yang hendak dicapai.⁹³

Adapun definisi hukum merupakan salah satu bentuk dari konkret dari hukum atau bisa disebut sebagai hukum secara sempit (sebagai aturan). Hukum adalah suatu ideal dan nilai, tentang norma dan kaidah untuk menata dan menjawab masalah masyarakat sehingga merepresentasikan keadilan.⁹⁴ Keadilan merupakan tujuan akhir dari hukum.⁹⁵ Hukum dan keadilan berkaitan erat dengan cara keadilan dapat diterapkan dalam hukum itu sendiri. Hukum sebagai wujud nilai-nilai yang berkembang di sini merujuk pada keadilan. Wujud dari nilai keadilan adalah adanya hak dan kewajiban yang dapat dilaksanakan oleh Masyarakat. Di tempat yang terdapat

⁹² Abdul Aziz Nasihuddin, *Teori Hukum Pancasila*, ed. M.Hum. Prof. Dr. Muhammad Fauzan, S.H. and Editor (CV. Elvaretta Buana Redaksi, 2024), 135.

⁹³ Indra Rahmatullah, “Meneguhkan Kembali Indonesia Sebagai Negara Hukum Pancasila,” *Adalah: Buletin Hukum Dan Keadilan* 4, no. 2 (2020): 41.

⁹⁴ M.H. Dr. Yati Nurhayati, S.H., *Pengantar Ilmu Hukum*, ed. M.H Dr. Irfani, S.H. (Bandung: Nusa Media, n.d.), 2.

⁹⁵ M. Hum. Dr. Romli Arsad, S.H., *Pengantar Ilmu Hukum*, ed. Adnan Abi Wildan Setting (Bandung: ALQAPRINT JATINANGOR, 2014), 61.

aturan hukum maka disitu juga terdapat hak dan kewajiban yang mengaturnya demi menciptakan ketertiban dan keadilan di masyarakat.⁹⁶ Aristoteles mengakui peran hukum positif (buatan manusia) dalam memajukan keadilan dalam masyarakat.⁹⁷ Menurut Thomas Aquinas, keadilan adalah keutamaan moral yang mengarahkan kehendak untuk memberikan kepada orang lain apa yang menjadi haknya secara proporsional (*aliquod opus adaequatum alteri secundum aliquem aequalitatis modum*), Keadilan hukum merupakan konsep normatif yang merujuk pada upaya menempatkan setiap orang pada posisi yang sepatutnya dalam sistem hukum.⁹⁸

Sistem hukum dibagi menjadi dua yaitu Eropa Kontinental (*civil law system*) dan Anglo Saxon (*common law system*). *Civil law system* adalah bentuk-bentuk sumber hukum dalam arti formal dalam sistem hukum *Civil Law* berupa peraturan perundang-undangan, kebiasaan-kebiasaan, dan yurisprudensi. Negara-negara penganut *civil law* menempatkan konstitusi pada urutan tertinggi dalam hirarki peraturan perundang-undangan.⁹⁹ Pengertian negara adalah suatu organisasi dalam suatu wilayah yang mempunyai kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyatnya¹⁰⁰ dan apabila dikaitkan dengan negara hukum menurut Padmo Wahyono bahwa suatu negara disebut sebagai negara hukum yaitu apabila ada suatu pola untuk menghormati dan melindungi hak-hak kemerdekaan, ada suatu mekanisme

⁹⁶ Gustav Radbruch, "Konsep Hukum Dan Keadilan Dalam Pemikiran," *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan* 3, no. 1 (2025): 2, <https://doi.org/10.11111/praxisa.xxxxxxx>.

⁹⁷ Febrian Duta Pratama, Rafly Pebriansya, and Mohammad Alvi Pratama, "Konsep Keadilan Dalam Pemikiran Aristoteles," *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan* 1, no. 2 (2024): 18, <https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxx>.

⁹⁸ Meisya Soraya Fatimah et al., "Keadilan Dalam Perspektif Filsafat Hukum Thomas Aquinas," *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* 3, no. 2 (2025): 3, <https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx>.

⁹⁹ Fajar Nurhardianto, "Sistem Hukum Dan Posisi Hukum Indonesia," *Jurnal TAPIS* 11, no. 1 (2015): 34.

¹⁰⁰ Miriam Budiardjo, *Dasar-dasar Ilmu Politik*, PT Gramedi Pustaka Utama, Jakarta, 1992, hlm. 9.

kelembagaan negara yang demokratis, ada suatu tertib hukum, dan ada kekuasaan kehakiman yang bebas.¹⁰¹

Pemikiran negara hukum inilah yang kemudian mendorong pengembangan model negara hukum versi Indonesia yaitu Negara hukum berdasarkan Pancasila.¹⁰² Pancasila memiliki peran yang sangat penting dalam menegakkan negara hukum. Indonesia sebagai negara hukum menjamin keadilan sesuai dengan kebenaran menurut system pemikiran bangsa Indonesia. Keadilan hukum Indonesia harus sejalan dengan ideologi bangsa dan landasan hukum negara Indonesia, yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Konsep keadilan hukum inilah yang menjadi dasar pembentukan peraturan hukum nasional lainnya.¹⁰³

Selanjutnya HR. Lunshof mengemukakan bahwa, "unsur negara hukum abad ke-20 adalah:

1. Pemisahan antara pembentuk undang-undang, pelaksana undang-undang dan peradilan.
2. Penyusunan pembentukan undang-undang secara demokratis.
3. Asas Legalitas.
4. Pengakuan terhadap hak asasi."¹⁰⁴

Negara hukum Indonesia merupakan perpaduan 3 (tiga) unsur yaitu Pancasila, hukum nasional dan tujuan Negara dimaksudkan sebagai pedoman dan dasar untuk menyelenggarakan kehidupan berbangsa dan bernegara.¹⁰⁵

¹⁰¹ Padmo Wahyono, Op. cit, hlm. 9.

¹⁰² JE Sahetapy, Runtuhnya Etik Hukum, Kompas, Jakarta, 2009, hlm. 169.

¹⁰³ Peraturan dimaksud adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan-undangan.

¹⁰⁴ H.R. Lunshof dalam Muhammad Tahir Azhari, Negara Hukum Indonesia : Analisis Turidis Normatif Tentang Unsur-unsurnya, UI-Press, Jakarta, 1995, hm. 30

¹⁰⁵ J.H.A. Logeman, Over de theorie van een stelling staatsrecht, Leiden: Universitaire, 1948, dalam Makkatutu dan J.C Pangkerego, Tentang Teori Suatu Hukum Tata Negara Positif, Penerbit Ichtiar Baru, Jakarta, 1975, hlm.95.

Istilah atau ide negara hukum sesungguhnya telah lama dikembangkan oleh para filsuf dari zaman Yunani Kuno. Plato, dalam bukunya "*the Statesman*" dan "*the Law*" menyatakan bahwa negara hukum merupakan bentuk paling baik kedua (*the second best*) guna mencegah kemerosotan kekuasaan. Baru kemudian di zaman modern Konsep negara hukum dikembangkan di Eropa Kontinental dikembangkan dengan menggunakan istilah Jerman yaitu *rechtsstaat*.¹⁰⁶ Penggunaan istilah negara hukum *rechtsstaat* digunakan juga di Perancis dengan istilah *etat de droit*, Spanyol *estado de derecho*, dan di Italia memakai istilah *stato di diritto*. Terminologi negara hukum juga dikenal di negara Inggris dengan istilah *the state according to law* atau *according to the rule of law*.¹⁰⁷ Korelatif dengan konsep negara hukum yang dianut, menurut Padmo Wahjono ada beberapa ciri dalam suatu negara hukum yaitu: (1) menghormati dan melindungi hak-hak kemanusiaan; (2) ada suatu mekanisme kelembagaan negara yang demokratis; (3) ada suatu tertib hukum; dan (4) ada kekuasaan kehakiman yang bebas.¹⁰⁸

Menurut Mochtar Kusumaatmadja menyatakan bahwa negara hukum adalah:

*"Kekuasaan tunduk pada hukum dan semua orang sama di hadapan hukum."*¹⁰⁹

Dasar dari kesetaraan sangat tergantung pada sistem yang berlaku. Dalam sistem demokrasi, dasar dari kesetaraan dikaitkan dengan hak dan kewajiban dari seorang warga negara sejak lahir.¹¹⁰ Adapun Negara Hukum Pancasila lebih dipahami sebagai negara hukum yang mendasarkan cita-citanya pada apa yang dikandung

¹⁰⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Suatu Studi Tentang Prinsip-prinsip, Penanganannya oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 30.

¹⁰⁷ Allan R. Brewer - Carias, *Judicial Review in Comparative Law*, Cambridge University Press, Inggris, 1989, hlm. 7.

¹⁰⁸ Padmo Wahjono, *Indonesia Adalah Negara Berdasar Atas Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983, hlm. 9.

¹⁰⁹ Mochtar Kusumaatmadja, *Pemantapan Cita Hukum dan Asas Hukum Nasional di Masa Kini Dan Masa Yang Akan Datang*, Makalah, Jakarta, 1995, hlm. 1.

¹¹⁰ Sylvira Nur Andini et al., "Konsep Hukum Dan Keadilan Plato," *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan* 1, no. 2 (2024): 3, <https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxx>.

Pancasila.¹¹¹ Negara kebangsaan dan berkeadilan sosial merupakan konsep dari negara Pancasila yang berarti bahwa negara sebagai penjelmaan manusia sebagai Makhluk Tuhan yang Maha Esa, sifat kodrat individu dan makhluk sosial bertujuan untuk mewujudkan suatu keadilan dalam hidup bersama (Keadilan Sosial). Keadilan sosial tersebut didasari dan dijiwai oleh hakikat keadilan manusia sebagai makhluk yang beradab (sila kedua). Manusia pada hakikatnya adalah adil dan beradab, yang berarti manusia harus adil terhadap diri sendiri, adil terhadap Tuhannya, adil terhadap orang lain dan masyarakat serta adil terhadap lingkungan alamnya.¹¹²

Mengenai cita-cita keadilan sosial ini harus diwujudkan berdasarkan UUD dan hukum perundangan yang berlaku dan ditegakkan secara melembaga berdasarkan UUD 1945. Kekuasaan kehakiman di Indonesia memiliki beberapa karakter yang harus dipahami oleh hakim sehingga dapat mewujudkan nilai keadilan sosial. Peradilan berfungsi menerapkan hukum, menegakkan hukum dan menegakkan keadilan berdasarkan Pancasila. Pelaksanaan peradilan berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, Dimana setiap putusan pengadilan selalu didahului dengan irah-irah berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan, serta segala bentuk campur tangan dari luar kekuasaan kehakiman dilarang. Pengadilan mengadili menurut hukum dengan tidak membeda-bedakan orang, tidak ada seorangpun dapat dihadapkan di depan pengadilan selain daripada yang ditentukan baginya oleh undang-undang.¹¹³

Keadilan berdasarkan Pancasila harus diwujudkan, dijabarkan, dan direalisasikan ke dalam norma hukum Indonesia agar terwujud keadilan yang

¹¹¹ Marzuki Manurung et al., "Rule of Law / Negara Hukum," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 21259.

¹¹² Nasihuddin, *Teori Hukum Pancasila*, 28.

¹¹³ Bagir Manan dan Kuntana Magnar, *Beberapa Masalah Hukum Tata Negara*, Alumni, Bandung, 1997, hlm. 45-53.

memberikan perlindungan hak dan kewajiban bagi seluruh rakyat Indonesia dalam bentuk peraturan perundang-undangan.¹¹⁴ keberadaan Pancasila dapat digunakan sebagai penguji dari hukum positif yang ada di Indonesia, yang artinya segala pembentukan hukum serta penerapan dan pelaksanaannya tidak lepas dari nilai-nilai Pancasila sebagai *Staatsfundamentalnorm*.¹¹⁵ Penerapan nilai-nilai Pancasila digunakan sebagai paradigma pembangunan tata hukum nasional.¹¹⁶ Konsep Indonesia sebagai negara bangsa didasarkan pada pandangan hidup yang menjadi landasan filsafat negara (*philosophische ground*), yaitu Pancasila.¹¹⁷ Dan tujuan Negara Indonesia tertuang dalam alenia keempat pembukaan UUD Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) 1945 yang meliputi:

1. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia;
2. Memajukan kesejahteraan umum;
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa; dan
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia, berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.¹¹⁸

Prinsip-prinsip negara hukum selalu berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat dan negara. Utrecht membedakan dua macam negara hukum yaitu negara hukum formil (negara hukum klasik), dan negara hukum materil (negara hukum modern). Negara hukum formil menyangkut pengertian hukum yang bersifat formil dan sempit, yaitu dalam arti peraturan perundang-undangan tertulis yang terutama. Tugas

¹¹⁴ Ferry Irawan Febriansyah, "Keadilan Berdasarkan Pancasila Sebagai Dasar Filosofis Dan Ideologis Bangsa," *DiH Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 25 (2017): 2.

¹¹⁵ Made Hendra Wijaya, "Karakteristik Konsep Negara Hukum Pancasila," *Advokasi* 5, no. 2 (2015): 200.

¹¹⁶ Junaedi, "PANCASILA SEBAGAI SISTEM FILSAFAT DALAM PENERAPAN KONSEP NEGARA HUKUM INDONESIA," *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia* 3, no. 12 (2018): 98.

¹¹⁷ Abdul Rahman, "Menjajaki Konsep Hukum Negara Indonesia," *Jurnal de Facto* 10, no. 2 (2024): 154.

¹¹⁸ Zaid Afif, "Konsep Negara Hukum Rule Of Law Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia," *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan* 2, no. 5 (2018): 55.

negara adalah melaksanakan peraturan perundang-undangan tersebut untuk menegakkan ketertiban. Tipe negara tradisional ini dikenal dengan istilah negara penjaga malam. Negara hukum materil mencakup pengertian yang lebih luas termasuk keadilan di dalamnya. Tugas negara tidak hanya menjaga ketertiban dengan melaksanakan hukum, tetapi juga mencapai kesejahteraan rakyat sebagai bentuk keadilan (*welfare state*).¹¹⁹

Negara hukum harus mampu menjamin perlindungan hak asasi manusia serta keadilan sosial bagi seluruh rakyat." Indonesia, sebagai negara yang menganut prinsip demokrasi dan hukum, menghadapi berbagai tantangan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh warganya.¹²⁰ Mengenai demokrasi adalah mengarah pada pemerintahan dari oleh dan untuk rakyat.¹²¹ Pemerintahan demokratis menghasilkan administrasi yang efektif baik oleh rakyat maupun untuk rakyat.¹²² Konsep negara hukum memiliki akar historis dalam perjuangan menegakkan demokrasi, karenanya pengertian negara hukum dan demokrasi kerap dijadikan satu istilah, yaitu konsep negara hukum yang demokratis.¹²³

Istilah dan konsep "Negara Hukum" telah populer dalam kehidupan bernegara didunia sejak lama sebelum berbagai macam istilah yang disebut-sebut sebagai konsep Negara Hukum lahir. Embrio munculnya gagasan negara hukum dimulai semenjak Plato.¹²⁴ Perkembangan pemikiran berikutnya tergambar dalam *the statesman* dan *the law* di mana Plato menegaskan pemikiran barunya tentang negara ideal, bahwa yang

¹¹⁹ Utrecht, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Ichtiar, Jakarta, 1962, hlm, 9.

¹²⁰ Abdul Hajar Anwar et al., "Peran Negara Hukum Dan Tanggung Jawabnya Dalam Masyarakat Untuk Menjamin Kesejahteraan Dan Keadilan Di Indonesia," *Journal of Global Legal Review* 2, no. 2 (2024): 81.

¹²¹ Suhartini, "Demokrasi Dan Negara Hukum," *Jurnal De Jure* 11, no. April (2019): 63.

¹²² Tyas Winny Pralampita, "Negara Hukum Dan Demokrasi Terkait Implementasinya Di Indonesia," *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 2 (2024): 2.

¹²³ Jeenal Aripin, *Peradilan Agama dalam Bingkai Reformasi Hukum di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm 89.

¹²⁴ Putera Astomo, "Prinsip-Prinsip Negara Hukum Indonesiadalam UUD NRI Tahun 1945," *Jurnal Hukum Unsulbar* 1, no. 1 (2018): 1, <https://doi.org/10.31605/j-law.v1i1.47>.

bisa diwujudkan bukanya negara ideal terbaik seperti dalam (*the Republic*), akan tetapi negara terbaik kedua (*the second best*) yang menempatkan supremasi hukum atau pemerintahan oleh hukum. Beberapa abad kemudian muncul konsep Negara Hukum yang digagas oleh Imanuel Kant.¹²⁵ Tujuan dari negara hukum menurut Emanuel Kant adalah menegakkan hak-hak dan kebebasan-kebebasan warganya.¹²⁶

Menurut Immanuel Kant dan Friedrich Julius Stahl adalah dua orang intelektual barat yang berjasa dalam pemikiran mengenai negara hukum. Kant memahami negara hukum sebagai *Nachtwakerstaat* atau *Nachtwachterstaat* (negara jaga malam), yang tugasnya adalah menjamin ketertiban dan keamanan masyarakat. Gagasan negara hukum menurut konsep Kant ini dinamakan negara hukum liberal. Kontribusi Kant dalam bidang teori politik tidaklah orisinal atau substansial. Pembahasannya tentang negara adalah campuran dari pemikiran politik Montesquieu dan Rousseau.¹²⁷

Istilah *rechtsstaat* berasal dari dalam bahasa Belanda yang diterjemahkan sebagai negara hukum. Istilah itu biasa digunakan di Belanda dan menunjuk pada konsep negara hukum yang diterapkan di Eropa kontinental (*civil law* atau *modern roman law*).¹²⁸ *Rechtsstaats* menentukan serangkaian tuntutan prosedural atas pelaksanaan kekuasaan.¹²⁹ Di Indonesia, pemahaman “negara hukum” tidak dapat dilepaskan dari pengaruh perkembangan pemikiran baik dari *rechtsstaat* maupun *the rule of law*, tetapi tetap memiliki karakteristik yang khas sebagaimana diperlihatkan

¹²⁵ Mohammad Muslih, “Negara Hukum Indonesia Dalam Perspektif Teori Hukum Gustav Radbruch (Tiga Nilai Dasar Hukum),” *Legalitas* 4, no. 1 (2013): 131.

¹²⁶ I Made Sugita, “Tinjauan Yuridis Konsep Negara Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia,” *Widya Kerta Jurnal Hukum Agama Hindu* 7, no. 2 (2024): 109.

¹²⁷ Boy Nurdin, *Kedudukan dan Fungsi Hakim dalam Penegakan Hukum di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2012, hlm 14.

¹²⁸ Zulfahmi Nur, “Keadilan Dan Kepastian Hukum (Refleksi Kajian Filsafat Hukum Dalam Pemikiran Hukum Imam Syâtibi),” *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat* 6, no. 2 (2023): 251, <https://doi.org/10.24853/ma.6.2.247-272>.

¹²⁹ Nanik Prasetyoningsih, “Substansi Gagasan Dalam Beberapa Konsep Negara Hukum,” *Nurani Hukum* 3, no. 2 (2020): 60, <https://doi.org/10.51825/nhk.v3i2.9200>.

dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹³⁰ Secara historis istilah “negara hukum” dalam UUD 1945 tersebut bersumber dari rumusan dalam Penjelasan UUD 1945. Sekalipun agak berbeda dengan istilah “negara berdasar atas hukum” dalam Penjelasan UUD 1945, tetapi istilah “negara hukum” dalam Penjelasan UUD 1945 jelas mengacu pada konsep *Rechtsstaat* yang berkembang dalam tradisi hukum Eropa Kontinental. Oleh karena itu, secara historis istilah “negara hukum” dalam ketentuan Pasal 1 ayat (3) Perubahan Ketiga UUD 1945 juga merujuk pada konsep *Rechtsstaat* dan bukan merujuk pada konsep *Rule of Law*.¹³¹ Sedangkan *Rechtsstaat* adalah konsep negara hukum yang berlaku di Eropa Kontinental.¹³²

Menurut Rukmana Amanwinata menyatakan secara teoritis konsepsi negara hukum yang dianut Indonesia tidak dari dimensi formal, melainkan dalam arti materil atau lazim dipergunakan terminologi negara kesejahteraan (*welfare state*) atau “negara kemakmuran”. Selaras dengan konteks tujuan yang hendak dicapai negara Indonesia yaitu terwujudnya masyarakat adil dan makmur baik spiritual maupun materil berdasarkan Pancasila, sehingga disebut juga sebagai “negara hukum yang memiliki karakteristik mandiri”.¹³³

Negara Indonesia mempunyai dua sumber kekuasaan sebagaimana diatur dalam UUD Negara Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat (2) yang menyatakan “Kedaulatan berada di tangan rakyat” dan Pasal 1 ayat (3); menyatakan “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Dengan demikian, dalam negara Indonesia rakyatlah yang berdaulat,

¹³⁰ Imam Subechi and Hakim Agung, “Mewujudkan Negara Hukum Indonesia,” *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 1, no. 3 (2012): 341, <https://doi.org/10.25216/jhp.1.3.2012.339-358>.

¹³¹ Aidul Fitriciada Azhari, “Negara Hukum Indonesia: Dekolonisasi Dan Rekonstruksi Tradisi (The Indonesian Law State: Decolonization and Reconstruction of Traditions),” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 19, no. 4 (2012): 490, <https://doi.org/10.20885/iustum.vol19.iss4.art1>.

¹³² Rokilah Rokilah, “Dinamika Negara Hukum Indonesia: Antara *Rechtsstaat* Dan *Rule Of Law*,” *Nurani Hukum* 2, no. 1 (2020): 15, <https://doi.org/10.51825/nhk.v2i1.8167>.

¹³³ Rukmana Amanwinata, Pengantar dan Batas Implementasi Kemerdekaan Berserikat dan Berkumpul Dalam Pasal 28 UUD 1945, Disertasi, Fakultas Pascasarjana Universitas Padjajaran, Bandung, 1996, hlm 109.

namun rakyatpun dapat bertindak semena-mena sehingga kekuasaannya harus dibatasi oleh hukum.¹³⁴ Moh. Mahfud MD¹³⁵, menyatakan; Konsepsi negara hukum Indonesia bisa disebut juga sebagai konsepsi negara hukum Pancasila, seperti yang banyak dikemukakan oleh para ahli sebelumnya, sudah ideal dan bagus untuk menyatukan hak dan kewajiban secara seimbang. Selanjutnya dikatakan oleh Mahfud;

*“Konsepsi negara hukum Pancasila adalah konsepsi prismatic yang merupakan perpaduan dari kedua unsur, baik unsur dari rechts staat maupun the rule of law. Negara Hukum Pancasila dapat disebut hubungan konsepsi kombinatif di antara segi-segi baik dari kedua konsepsi hukum barat itu di dalam nilai budaya bangsa Indonesia.”*¹³⁶

Lebih lanjut dijelaskan Moh. Mahfud MD;

*“Inti dari negara hukum Pancasila adalah penegakan keadilan dan kebenaran, bukan semata-mata penegakan hukum dalam arti formal, dan karena itu hukum dan rasa keadilan masyarakat (living law) diberi tempat yang wajar untuk diperlakukan. Di dalam konsep ini, kepastian hukum harus dijamin untuk memastikan tegaknya keadilan, bukan hanya tegaknya hukum-hukum tertulis yang adakalanya tidak adil.”*¹³⁷

Padmo Wahyono menelaah Negara Hukum Pancasila dengan bertitik pangkal dari asas kekeluargaan yang tercantum dalam UUD Negara Republik Indonesia. Dalam asas kekeluargaan maka yang diutamakan adalah "rakyat banyak, namun harkat dan martabat manusia tetap dihargai".¹³⁸ Menurut Raharjo, pemikiran hukum perlu kembali pada filosofi dasarnya, yaitu hukum untuk manusia. Dengan filosofi tersebut, maka manusia menjadi penentu dan titik orientasi hukum. Hukum bertugas melayani manusia, bukan sebaliknya. Oleh karena itu, hukum itu bukan merupakan institusi yang lepas dari kepentingan manusia. Mutu hukum ditentukan oleh kemampuannya untuk mengabdikan pada kesejahteraan manusia. Ini menyebabkan hukum progresif menganut

¹³⁴ Solly Lubis, Ilmu Negara, Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm 42

¹³⁵ Moh. Mahfud MD, Membangun Politik Hukum, Menegakkan Konstitusi, Pustaka LP3ES, Jakarta, 2006, hlm 196

¹³⁶ Ibid.

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ Padmo Wahyono, Konsep Yuridis Negara Hukum Indonesia, Makalah, September, 1988, hlm 4.

‘ideologi’: hukum yang pro-keadilan dan hukum yang pro-rakyat.¹³⁹ Terkait hal tersebut esensi dari negara hukum adanya kekuasaan kehakiman yang *independent* bebas dari intervensi lembaga negara lainnya dalam menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.¹⁴⁰ Sebagai dasar negara, Pancasila yang merupakan cerminan dari jiwa bangsa Indonesia, seyogyanya menjadi sumber hukum dari segala peraturan hukum yang ada.¹⁴¹

Implementasi prinsip negara hukum tersebut diwujudkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) secara Non Litigasi, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 tentang Administrasi

¹³⁹ Mardona Siregar, “Teori Hukum Progresif Dalam Konsep Negara Hukum Indonesia,” *Muhammadiyah Law Review* 8, no. 2 (2024): 2, <https://doi.org/10.24127/mlr.v8i2.3567>.

¹⁴⁰ Kariadi, “Kekuasaan Kehakiman Dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ‘Saat Ini Dan Esok’ Kariadi,” *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention* 6, no. 2 (2020): 100.

¹⁴¹ Fikri Hadi, “Negara Hukum Dan Hak Asasi Manusia Di Indonesia,” *Wijaya Putra Law Review* 1, no. 2 (2022): 171, <http://jurnal.uwp.ac.id/fh/index.php/wijayaputralawreview/article/view/79/18>.

Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik jo. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 (E-Court dan E-Litigation), Hukum Acara Perdata (Herzien Inlandsch Reglement/HIR dan Rechtsreglement voor de Buitengewesten/RBg), artinya dalam hal ini aturan mengenai konsumen dan aturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia sudah ada namun demikian aturan tersebut masih belum terintegrasi antara peraturan yang satu dengan peraturan yang lain. Hal tersebut penting untuk menjamin terwujudnya kepastian hukum di Indonesia.

2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam masyarakat dibutuhkan demi tegaknya ketertiban dan keadilan. Ketidakpastian hukum akan menimbulkan kekacauan dalam kehidupan masyarakat, dan setiap anggota masyarakat akan saling berbuat sesuka hati serta bertindak main hakim sendiri. Keberadaan seperti ini menjadikan kehidupan berada dalam suasana kekacauan sosial.¹⁴²

Menurut Jeremy Bentham seorang filosof dan juga seorang ahli hukum Inggris yang memiliki julukan "*Luther of the Legal World*" (Luther pada dunia hukum). Jeremy Bentham menjadi tokoh yang pertama kali mengembangkan Teori kemanfaatan juga dikenal sebagai teori utilitarianisme. Teori utilitarianisme yang digagas oleh Jeremy Bentham yaitu sebuah reaksi terhadap konsepsi hukum alam pada abad ke delapan belas dan sembilan belas.¹⁴³ Teori utilitarianismenya Jeremy Bentham sama dengan tesis yang diambil oleh positivisme hukum, karena dari segi ontologinya, aliran ini memandang produk hukum sebagai norma positif dalam sistem perundang-undangan,

¹⁴² M.Yahya Harahap, *Pembahasan, Permasalahan dan Penerapan KUHAP*, Sinar Grafika, Edisi Kedua, Jakarta, 2006, hlm. 76.

¹⁴³ Inggal Ayu Noorsanti, "Kemanfaatan Hukum Jeremy Bentham Relevansinya Dengan Kebijakan Pemerintah Melalui Bantuan Langsung Tunai Dana Desa," *Sultan Jurisprudance: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2023): 185.

oleh karenanya teori ini mengambil tesis separabilitas, yaitu memisahkan hukum dengan moralitas. Lebih lanjut, meskipun secara ontologi memiliki persamaan, tetapi dari segi epistemologis dan aksiologi, utilitarianisme berbeda dengan aliran positivisme hukum, karena utilitarianisme tidak hanya mementingkan kepastian hukum sebagai tujuan akhirnya, tetapi juga memperhitungkan pemecahan solusi bagi suatu permasalahan yang secara moralitas dianggap penting oleh masyarakat, sehingga aspek-aspek kedayagunaan yang meliputi dimensi kemanfaatan, kenikmatan, kebahagiaan, dan lain sebagainya perlu untuk diperhatikan untuk mengukur seberapa jauh keberlanjutan dari suatu norma positif agar dapat dipertahankan.¹⁴⁴

Oleh sebab itu, karena melihat aspek-aspek kemasyarakatan untuk menghitung seberapa kedayagunaan dari suatu produk hukum, maka teori utilitarianisme Jeremy Bentham juga mengambil tesis reduktif, yaitu tidak memisahkan hukum dengan fakta. Oleh sebab itu, titik berdiri dari teori utilitarianisme Jeremy Bentham adalah sama dengan titik berdiri yang diambil oleh aliran positivisme hukum. Perbedaan yang ada pada aliran positivisme hukum dengan teori utilitarianisme Jeremy Bentham terletak kepada bagaimana memandang tujuan kepastian hukum itu berakhir. Di dalam aliran positivisme hukum, kepastian hukum berakhir ketikan suatu putusan, keputusan, atau suatu peraturan perundang-undangan telah ditetapkan, sedangkan teori utilitarianismenya Jeremy Bentham memandang bahwa kepastian hukum itu tidak hanya berakhir sampai di situ, tetapi juga harus melalui evaluasi etis-etika, agar dapat menentukan keberlangsungan dan keberlanjutan dari produk hukum tersebut.¹⁴⁵

Menurut Gustav Radbruch yang merupakan seorang ahli hukum dan filsuf asal Jerman yang lahir pada tahun 1878 dan wafat pada tahun 1949. Ia lahir dari seorang

¹⁴⁴ Endang Pratiwi, "Teori Utilitarianisme Jeremy Bentham : Tujuan Hukum Atau Metode Pengujian Produk Hukum?," *Konstitusi* 19, no. 2 (2022): 289.

¹⁴⁵ Ibid.

saudagar yang sejahtera bahkan kaya. Gustav merupakan seorang profesor hukum di Universitas Heidelberg dan salah satu filsuf Jerman terkemuka sebelum perang dunia kedua.¹⁴⁶

Menurut pemikiran Gustav Radbruch: '*Radbruch uses three general precepts: purposiveness, justice, and legal certainty*'¹⁴⁷

Terjemahan bebasnya adalah:

Radbruch menggunakan tiga prinsip umum: kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum.

"Therefore, Radbruch defines law as "the complex of general precepts for the living-together of human beings" whose ultimate idea is oriented toward justice or equality.¹⁶ Purposiveness is one of the three precepts Radbruch uses to complete the concept of law. It is the only relativistic component of the three, for it strives to "individualize as far as possible." This precept attempts to help define the content of the law and results from a choice of different views of the state, of the law, indeed by embracing a particular world view.¹⁴⁸

Terjemahan bebasnya adalah:

Oleh karena itu, Radbruch mendefinisikan hukum sebagai "sekumpulan kaidah umum bagi kehidupan bersama manusia" yang gagasan akhirnya berorientasi pada keadilan atau kesetaraan. Kemanfaatan (*purposiveness*) merupakan salah satu dari tiga kaidah yang digunakan Radbruch untuk melengkapi konsep hukum. Kaidah ini adalah satu-satunya unsur yang bersifat relatif di antara ketiganya, karena berupaya untuk "mengindividualisasikan sejauh mungkin." Kaidah ini bertujuan membantu menentukan isi hukum dan merupakan hasil dari pilihan terhadap berbagai pandangan mengenai negara dan hukum, bahkan dengan mengadopsi suatu pandangan hidup tertentu.

¹⁴⁶ Radbruch Gustav, "Konsep Hukum Dan Keadilan Dalam Pemikiran," *Filsafat Terapan* 3, no. 1 (2025): 6, <https://doi.org/10.11111/praxisa.xxxxxxx>.

¹⁴⁷ Heather Leawoods, "Gustav Radbruch: An Extraordinary Legal Philosopher," *Journal of Law and Policy* 2, no. January (2000): 493.

¹⁴⁸ Ibid.

“Radbruch’s second precept is justice. This concept of justice is separate and distinct from the idea of the law as Justice, as this justice competes with the other two precepts. This idea of justice is absolute, formal, and universal; what is fair for one is fair for all. Therefore, justice and purposiveness raise conflicting demands; purposiveness seeks to individualize as much as possible while justice demands generality.”¹⁴⁹

Terjemahan bebasnya adalah:

Kaidah kedua Radbruch adalah keadilan. Konsep keadilan ini terpisah dan berbeda dari gagasan hukum sebagai Keadilan, karena keadilan tersebut bersaing dengan dua kaidah lainnya. Gagasan keadilan ini bersifat absolut, formal, dan universal; apa yang adil bagi satu orang harus adil bagi semua orang. Oleh karena itu, keadilan dan kemanfaatan menimbulkan tuntutan yang saling bertentangan; kemanfaatan berupaya untuk mengindividualisasikan sejauh mungkin, sedangkan keadilan menuntut sifat umum.

“Radbruch’s final precept is legal certainty. An important part of legal certainty is the justice it provides through, if nothing else, its predictability. The primary goal of legal certainty is to ensure peace and order. Certainly, the conflict between legal certainty and justice or between legal certainty and purposiveness is easy to imagine. For example, legal certainty would demand that a law be upheld even though the result would be an unjust application of the law. Therefore, in most cases the content, form, and validity of the law are understood in terms of Radbruch’s triad—three equally weighted principles that, while in tension and possibly in contradiction, are found together.”¹⁵⁰

Terjemahan bebasnya adalah:

Kaidah terakhir Radbruch adalah kepastian hukum. Bagian penting dari kepastian hukum adalah keadilan yang diberikannya, setidaknya melalui sifatnya yang dapat diprediksi. Tujuan utama kepastian hukum adalah untuk menjamin perdamaian dan ketertiban. Konflik antara kepastian hukum dan keadilan, maupun antara kepastian hukum dan kemanfaatan, mudah untuk dibayangkan. Sebagai contoh, kepastian hukum dapat menuntut agar suatu hukum tetap ditegakkan meskipun hasilnya merupakan

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Ibid.

penerapan hukum yang tidak adil. Oleh karena itu, dalam sebagian besar kasus, isi, bentuk, dan keberlakuan hukum dipahami dalam kerangka triad Radbruch, yaitu tiga prinsip yang memiliki bobot setara yang, meskipun berada dalam ketegangan dan bahkan mungkin saling bertentangan, tetap hadir secara bersamaan.

Mengenai kepastian, kemanfaatan dan keadilan hukum tidak hanya akan memberikan perlindungan bagi pencari keadilan tetapi juga akan dapat menciptakan ketertiban dalam masyarakat.¹⁵¹ Menurut Gustav Radbruch teori kepastian hukum adalah teori yang menjelaskan mengenai keadilan dan kepastian hukum yang disebabkan adanya perbedaan-perbedaan gejala-gejala antara fakta dengan yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan pandangan Gustav Radbruch, kepastian hukum merupakan *Scherkeit des Rechts selbst* yang memiliki arti bahwa kepastian hukum tentang hukum itu sendiri.¹⁵² Dengan demikian, kajian filsafat dan teori hukum, mengenai tujuan hukum kerap dipahami melalui tiga nilai pokok, yakni keadilan (*gerechtigheid*), kepastian hukum (*rechtszekerheid*), dan kemanfaatan atau kegunaan (*doelmatigheid*) bagi masyarakat. Formulasi triadik ini, yang banyak diasosiasikan dengan pemikiran Gustav Radbruch, menggambarkan bahwa hukum yang ideal adalah hukum yang berupaya menjaga keseimbangan di antara ketiga nilai tersebut.¹⁵³

Keadilan dan kepastian hukum berguna bagi penyelesaian suatu perkara di dalam pengadilan.¹⁵⁴ Kepastian Hukum dan Keadilan Hukum merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis. Hukum tanpa

¹⁵¹ Muklis Al'anam, "Teori Keadilan Perspektif Gustav Radbruch: Hubungan Moral Dan Hukum," *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum* 9, no. 1 (2025): 120, <https://doi.org/10.30601/humaniora.v9i1.6393>.

¹⁵² Anissa Puteri Larasati Ferdiana, Muhamad Amirulloh, and Anita Afriana, "Pelindungan Hak Ekonomi Terhadap Merek Sebagai Boedel Pailit Dikaitkan Dengan Urgensi Valuasi Merek," *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan* 8, no. 2 (2025): 137, <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/1902>.

¹⁵³ Muhammad Bintang Firdaus, "Dialektika Keadilan, Kepastian, Kemanfaatan Hukum Dalam Perspektif Gustav Radbruch Pada Hukum Indonesia," *Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* 3, no. 1 (2025): 357.

¹⁵⁴ Kania Dewi Andhika Putri and Ridwan Arifin, "Tinjauan Teoritis Keadilan Dan Kepastian Dalam Hukum Di Indonesia," *Mimbar Yustitia* 2, no. 2 (2018): 148, <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i10.578>.

nilai Kepastian dan Keadilan Hukum tidak dapat lagi dijadikan sebagai pedoman perilaku bagi semua orang. Radbbruch memberi pendapat yang cukup mendasar mengenai kepastian hukum.¹⁵⁵ Idealnya ketiga unsur tersebut haruslah terdapat dalam hukum, baik undang-undang maupun putusan hakim, secara proporsional atau berimbang, jangan sampai salah satu unsurnya tidak terakomodasi.¹⁵⁶

Selanjutnya Gustav Radbruch menjelaskan, bahwa dalam teori kepastian hukum yang ia kemukakan ada empat hal mendasar yang memiliki hubungan erat dengan makna dari kepastian hukum itu sendiri, yaitu sebagai berikut:¹⁵⁷

1. Hukum merupakan hal positif yang memiliki arti bahwa hukum positif ialah perundang-undangan.
2. Hukum didasarkan pada sebuah fakta, artinya hukum itu dibuat berdasarkan pada kenyataan.
3. Fakta yang termaktub atau tercantum dalam hukum harus dirumuskan dengan cara yang jelas, sehingga akan menghindari kekeliruan dalam hal pemaknaan atau penafsiran serta dapat mudah dilaksanakan.
4. Hukum yang positif tidak boleh mudah diubah

Teori kepastian hukum menurut Sudikno Mertokusumo yaitu “kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik”. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa

¹⁵⁵ Keysha Nashwa Aulia et al., “Kepastian Hukum Dan Keadilan Hukum Dalam Pandangan Ilmu Komunikasi,” *Sains Student Research* 2, no. 1 (2024): 714.

¹⁵⁶ Zainal Arifin Mochtar and Eddy O.S Hiariej, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum Memahami Kaidah, Teori, Asas Dan Filsafat Hukum* (Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan, 2021), 138.

¹⁵⁷ Nur Rahmi Febriani, Dhoni Martien, and Yurisa Martanti, “Kepastian Hukum Perubahan Status Perseroan Terbatas Menjadi Perseroan Terbatas Penanaman Modal Asing Akibat Wanprestasi,” *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 9 (2023): 3029, <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i10.578>.

hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati.¹⁵⁸ Lebih lanjut menurut Sudikno Mertokusumo bahwa kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subyektif, individualistis, dan tidak menyamaratakan.¹⁵⁹

Sudikno Mertokusumo menyatakan kepastian hukum ialah yang menjamin hukum agar berjalan sebagaimana seharusnya, maknanya melalui kepastian hukum seseorang yang mempunyai hak ialah yang bisa memperoleh putusan dari keputusan hukum. Sudikno juga menyatakan meskipun kepastian hukum berhubungan dengan keadilan namun hukum dan keadilan ialah 2 hal yang berbeda. Hukum bersifat umum, menyamaratakan, mengikat setiap orang, sementara keadilan bersifat subyektif, tidak menyamaratakan dan individualis. Berdasarkan sifat yang dimiliki keadilan dan hukum, bisa diketahui 2 hal tersebut memanglah berbeda. Maka kepastian hukum ialah melaksanakan hukum berdasarkan bunyinya. Maka masyarakat bisa memastikan pelaksanaan hukum yang tercantum dan ada. Untuk memahami nilai dalam kepastian hukum, sehingga terdapat hal yang perlu diperhatikan meliputi relasi nilai dengan instrument hukum positif dan peran negara ketika mengaktualisasi hukum positif.¹⁶⁰ Sudikno Mertokusumo juga menyebut bahwa “kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa

¹⁵⁸ Nishka Sylviana Hartoyo and Teddy Anggoro, “Permohonan Pendaftaran Jaminan Fidusia Secara Elektronik Oleh Notaris Pasca Dikeluarkannya Permenkumham Nomor 25 Tahun 2021,” *Jurnal Mercatoria* 15, no. 1 (2022): 37.

¹⁵⁹ Hernawati RAS and Joko Trio Suroso, “Kepastian Hukum Dalam Hukum Investasi Di Indonesia Melalui Omnibus Law,” *Jurnal Ilmiah MEA* 4, no. 1 (2020): 397.

¹⁶⁰ Kurnia, “Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Alihdaya Dengan Upah Dibawah Ketentuan: Tinjauan Teori Kepastian Hukum,” 45.

seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu”. Keadaan tertentu yang dimaksud dapat berupa suatu peristiwa yang merugikan atau mengurangi hak seseorang, sehingga oleh lembaga peradilan memerintahkan supaya hak yang dirugikan itu dipulihkan seperti keadaan semula. Dengan demikian, dapatlah dikatakan bahwa satu-satunya cara untuk mewujudkan kepastian hukum yaitu dengan mengaturnya secara tertulis melalui peraturan perundang-undangan.¹⁶¹

Implementasi Teori Kepastian Hukum tersebut diwujudkan dengan adanya peraturan perundang-undangan antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) secara Non Litigasi, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik jo. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 (E-Court dan E-Litigation), Hukum Acara Perdata (Herzien

¹⁶¹ Kartono and Oktaviyanti, “Kepastian Hukum Agunan Tambahan Berupa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Atas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Mikro Perseorangan Ditinjau Dari Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 6 Tahun 2019 Dan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 Tentang,” 98.

Inlandsch Reglement/HIR dan Rechtsreglement voor de Buitengewesten/RBg), artinya dalam hal ini aturan mengenai konsumen dan aturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia sudah ada namun demikian pada prakteknya masih banyak ditemukan kendala-kendala karena masing masing peraturan tidak saling terintegrasi yang menyebabkan putusan BPSK dibatalkan pada tingkat PN, Kasasi dan PK sehingga dalam praktek implementasi peraturan konsumen dan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia perlu memperhatikan kepastian hukum untuk membangun suatu sistem hukum nasional yang terintegrasi, adil dan dapat di terapkan secara menyeluruh sehingga bermanfaat untuk seluruh masyarakat.

3. Teori Hukum Pembangunan

Membangun tatanan hukum Indonesia memerlukan landasan teoritis yang kuat, khususnya melalui penerapan teori kepastian hukum yang menjamin konsistensi serta kejelasan penerapan hukum dan teori hukum pembangunan. Mengenai Teori Hukum Pembangunan dari Prof. Mochtar Kusumaatmadja awalnya merupakan “konsep” Pembinaan Hukum yang lahir pada sekitar tahun 1970an. Teori Hukum Pembangunan oleh murid-murid Prof Mochtar Kusumaatmadja disebut sebagai Mazhab Unpad.¹⁶²

Menurut Mochtar Kusumaatmadja teori hukum pembangunan yang bersumber dari teori hukum Roscoe Pound, bahwa tujuan hukum adalah untuk menciptakan ketertiban, guna mencapai keadilan, dan hukum sebagai alat pembaharuan masyarakat (*law as a tool of social engineering*). Dikaji dari perspektif sejarahnya maka sekitar tahun tujuh puluhan lahir Teori Hukum Pembangunan dan elaborasinya bukanlah dimaksudkan penggagasnya sebagai sebuah “teori” melainkan “konsep” pembinaan hukum yang dimodifikasi dan diadaptasi dari teori Roscoe Pound “*Law as a tool of*

¹⁶² Rama Dhianty, “Pemberlakuan POJK Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Suatu Kajian Berdasarkan Teori Hukum Pembangunan,” *Scripta* 1, no. 1 (2018): 34.

social engineering” yang berkembang di Amerika Serikat. Apabila dijabarkan lebih lanjut maka secara teoritis Teori Hukum Pembangunan dari Mochtar Kusumaatmadja, dipengaruhi cara berpikir dari Herold D. Laswell dan Myres S. Mc Dougal (*Policy Approach*) ditambah dengan teori Hukum dari Roscoe Pound. Mochtar mengolah semua masukan tersebut dan menyesuaikannya pada kondisi Indonesia.¹⁶³

Roscoe Pound yang merupakan salah satu pemikir hukum dunia yang nama dan pemikirannya selalu diperbincangkan dan diperhitungkan. Dengan nama lengkapnya adalah Nathan Roscou Pound. Dilahirkan pada tanggal 27 Oktober 1870 di Lincoln, Nebraska, Amerika Serikat, dari pasangan Stephen Bosworth Pound dan Laura Pound.¹⁶⁴ Ia adalah salah seorang pemuka aliran *sociological jurisprudence* dan *pragmatic legal realism*. Roscoe Pound juga dikenal sebagai figur yang memiliki kecenderungan kuat untuk membuat klasifikasi mengenai bahan-bahan hukum (*legal material*).¹⁶⁵ Roscoe Pound berpandangan bahwa hukum sebagai alat yang mempunyai tujuan untuk merekayasa keseimbangan antara berbagai kepentingan dalam masyarakat. Menurut Pound, hukum tidak hanya sekadar aturan tertulis, melainkan suatu mekanisme yang harus responsif terhadap perubahan sosial. Pendekatan tersebut mengutamakan fungsi hukum di dalam memenuhi kebutuhan manusia, serta adaptabilitasnya terhadap dinamika sosial. Pandangan Pound membuka ruang bagi hukum untuk berfungsi secara lebih pragmatis dalam mengelola hubungan masyarakat yang kompleks dan dinamis.¹⁶⁶

¹⁶³ Ruben Achmad, Amir Syarifuddin, and Subhan, “Kajian Yuridis Tentang Perbuatan Kejahatan Begal Motor Menurut Hukum Pidana Indonesia,” *Legalitas* VI, no. 2 (2014): 60.

¹⁶⁴ Atip Latipulhayat, “Roscoe Pound,” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2014): 414.

¹⁶⁵ Ibid, hlm. 413.

¹⁶⁶ Anas Mukti Fajar and Ach. Nurul Luthfi, “Hukum Sebagai Alat Rekayasa Sosial : Telaah Komparatif Pemikiran Roscoe Pound Dan Muchtar Kusumaatmadja,” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 1 (2026): 3102, <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.3590>.

Teori hukum sosial Roscoe Pound menawarkan pendekatan yang pragmatis dalam pembangunan hukum, yang menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai dasar pembuatan dan penerapan hukum. Hal ini sejalan dengan prinsip negara hukum (*rechtstaat*) yang dianut Indonesia, di mana hukum harus melindungi hak-hak individu sekaligus mempromosikan keadilan sosial. Dengan mengadopsi pendekatan ini, pembuat kebijakan hukum di Indonesia dapat lebih efektif merespons tantangan-tantangan sosial yang ada. Selain itu, implementasi teori hukum Roscoe Pound dapat membantu Indonesia dalam membangun sistem hukum yang lebih inklusif dan partisipatif. Pound menekankan pentingnya partisipasi publik dalam proses pembuatan hukum untuk memastikan bahwa hukum yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pendekatan ini dapat memperkuat legitimasi hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum.¹⁶⁷

Roscoe Pound juga berpendapat bahwa *living law* merupakan *synthese* dari *these positivisme* hukum dan *antithese* mazhab sejarah. Maksudnya, kedua aliran tersebut sama-sama memiliki kebenaran. Hanya hukum yang mampu diuji oleh akal sehat yang dapat terus hidup. Unsur yang bersifat kekal dalam hukum adalah pernyataan-pernyataan akal yang berasal dari pengalaman dan diuji kembali melalui pengalaman. Pengalaman dikembangkan oleh akal, dan akal diuji oleh pengalaman. Dalam sistem hukum, tidak ada unsur yang dapat berdiri sendiri. Hukum pada dasarnya merupakan pengalaman yang diatur dan dikembangkan oleh akal, kemudian dinyatakan dan diberlakukan dengan kewibawaan oleh badan-badan pembentuk atau pengesah

¹⁶⁷ Aji Yudo Riyandono, "Implementasi Teori Hukum Roscoe Pound Dalam Pembangunan Hukum Di Indonesia," *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 15, no. 10 (2025): 167–86, <https://doi.org/doi.org/10.3783/causa.v2i9.2461>.

undang-undang dalam masyarakat yang terorganisasi secara politik, serta didukung oleh kekuasaan masyarakat tersebut.

Sementara Eugen Ehrlich sebagai pelopor aliran *Sociological Jurisprudence*, khususnya di Eropa. Ia adalah seorang ahli hukum dari Australia dan tokoh pertama yang meninjau hukum dari sudut sosiologi. Ehrlich membedakan antara hukum positif di satu pihak dan hukum yang hidup dalam masyarakat (*living law*) di pihak lain. Menurutnya, hukum positif baru akan memiliki daya berlaku yang efektif apabila isinya selaras dengan hukum yang hidup dalam masyarakat. Pandangan ini menunjukkan bahwa Ehrlich berbeda dengan penganut positivisme hukum. Ia ingin membuktikan bahwa titik pusat perkembangan hukum tidak terletak pada undang-undang, putusan hakim, atau ilmu hukum, melainkan pada masyarakat itu sendiri.¹⁶⁸

Konsep Ehrlich kemudian diikuti oleh Roscoe Pound melalui teori hukumnya *law as a tool of social engineering* atau hukum sebagai alat perekayasa sosial. Konsep-konsep dan kemudian menjadi teori hukum pembangunan oleh Mochtar Kusumaatmadja secara historis merupakan modifikasi dari konsep Roscoe Pound di Amerika dengan menyesuaikan kondisi Indonesia dan dimulai dari pembentukan hukum (*law making*), selain putusan pengadilan. Politik hukum perundang-undangan dan kebijaksanaan akan sangat menentukan arah suatu kebijakan apakah memiliki nilai kemanfaatan atau kontra produktif. Rumusan kedua pemikir tersebut menunjukkan kompromi yang cermat antara hukum yang tertulis sebagai kebutuhan masyarakat hukum dengan *the living law* sebagai wujud penghargaan terhadap pentingnya peranan masyarakat dalam pembentukan hukum dan orientasi hukum.¹⁶⁹

¹⁶⁸ Koko Roby Yahya, "Aliran Hukum Sociological Jurisprudence Dalam Persepsi Filsafat Hukum," *Jurnal Insan Pendidikan Dan Sosial Humaniora* 1, no. 1 (2023): 50, <https://doi.org/10.59581/jipsoshum-widyakarya.v1i1.76>.

¹⁶⁹ Wahyu Nugroho and Agus Surono, "Rekonstruksi Hukum Pembangunan Dalam Kebijakan Pengaturan Lingkungan Hidup Dan Sumber Daya Alam," *Jurnal Hukum Lingkungan* 4, no. 2 (2018): 79.

Eugen Ehrlich:

*“Leben und wissenschaftliches Werk Eugen Ehrlich wurde 1862 als Sohn eines jüdischen Advokaten in Czernowitz (heute Чернівці/Tscherniwzi, Ukraine) geboren. Das juristische Studium in seiner Geburtsstadt sowie an den Universitäten Lemberg/Lwiw und Wien absolvierte er 1886 mit Promotion.”*¹⁷⁰

Terjemahan bebasnya adalah:

Eugen Ehrlich lahir pada tahun 1862 sebagai putra seorang advokat Yahudi di Czernowitz (kini Чернівці/Tscherniwzi, Ukraina). Ia menempuh studi hukum di kota kelahirannya serta di universitas-universitas Lemberg/Lwiw dan Wina, dan menyelesaikannya pada tahun 1886 dengan meraih gelar doktor.

*“ein Leitmotiv seines Werkes, das seine Bedeutung für die Rechtssoziologie begründet, nämlich die Frage, inwieweit Recht aus sozialen Tatsachen entsteht”*¹⁷¹

Terjemahan bebasnya adalah:

satu motif utama dalam karyanya yang mendasari arti pentingnya bagi sosiologi hukum, yakni pertanyaan tentang sejauh mana hukum lahir dari fakta-fakta sosial.

“The Theory of Development Law, as articulated by Mochtar Kusumaatmadja, is theoretically influenced by the perspectives of Herold D. Laswell and Myres S. McDougal (Policy Approach), together with the legal theory of Roscoe Pound, excluding his mechanistic conception. Mochtar analysed all of these inputs and adapted them to Indonesian circumstances”.

Terjemahan bebasnya adalah:

Teori Hukum Pembangunan sebagaimana dirumuskan oleh Mochtar Kusumaatmadja secara teoretis dipengaruhi oleh pemikiran Herold D. Lasswell dan Myres S. McDougal (pendekatan kebijakan/*policy approach*), serta teori hukum

¹⁷⁰ Alfons Bora and Andrea Kretschmann, *Soziologische Theorien Des Rechts, Soziologische Theorien Des Rechts*, 2024, 75, <https://doi.org/10.5771/9783748948049-11>.

¹⁷¹ Ibid.

Roscoe Pound, dengan mengecualikan konsepsi mekanistiknya. Mochtar menganalisis seluruh pemikiran tersebut dan menyesuaikannya dengan kondisi Indonesia.¹⁷²

Harold D. Lasswell, '*Harold D. Lasswell (1902–1979) was a world-renowned political scientist and a founder of comparative communications*'.¹⁷³

Terjemahan bebasnya adalah:

Harold D. Lasswell (1902–1979) adalah seorang ilmuwan politik kelas dunia dan salah satu pendiri studi komunikasi komparatif.

Menurut pendapat Harold D. Lasswell bahwa kebijakan publik adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah.¹⁷⁴

Myres Smith McDougal, '*Myres S. McDougal was born in 1906 in the farming community of Burton, Mississippi*'.¹⁷⁵

Terjemahan bebasnya adalah:

Myres S. McDougal lahir pada tahun 1906 di komunitas pertanian Burton, Mississippi.

*'He was Sterling Professor of Law Emeritus at the Yale Law School, former President and Honorary President of the American Society of International Law, recipient of its Hudson Medal, a long-time member of the Board of Editors of the American Journal of International Law, and an adviser and representative of the United States.'*¹⁷⁶

Terjemahan bebasnya adalah:

Ia adalah Profesor Hukum Sterling Emeritus di Yale Law School, mantan Presiden dan Presiden Kehormatan American Society of International Law, penerima

¹⁷² Didik Suyitno et al., "The Exploration of Human Rights from the Perspective of Development Law Theory: What and How?," *Legitimasi: Jurnal Hukum Pidana Dan Politik Hukum* 13, no. 2 (2024): 262, <https://doi.org/10.22373/legitimasi.v13i2.26934>.

¹⁷³ Terhi Rantanen, "Harold D. Lasswell: Propaganda Research from the 1920s to the 1950s," *Dead Men's Propaganda: Ideology and Utopia in Comparative Communications Studies*, 2024, 49, <https://doi.org/10.31389/lsepress.wmf.b>.

¹⁷⁴ Anna Triningsih, "Politik Hukum Pendidikan Nasional: Analisis Politik Hukum Dalam Masa Reformasi," *Jurnal Konstitusi* 14, no. 2 (2017): 343, <https://doi.org/10.31078/jk1425>.

¹⁷⁵ Richard A. Falk et al., "Myres Smith McDougal (1906–1998)," *The American Journal Of International Law* 92, no. 792 (1998): 729.

¹⁷⁶ Ibid.

Hudson Medal dari organisasi tersebut, anggota Dewan Redaksi American Journal of International Law dalam waktu yang lama, penasihat dan perwakilan Amerika Serikat.

Mochtar mengadopsi berbagai gagasan yang berkembang dan menyesuaikannya dengan kondisi Indonesia, khususnya teori yang dikembangkan oleh Harold D. Lasswell dan Myres S. McDougal. Dalam teori yang disampaikan Harold D. Lasswell dan Myres S. McDougal ada hal yang menarik dimana memperlihatkan betapa pentingnya keselarasan kerja sama antara pengemban hukum teoritis dan penstudi pada umumnya disebut akademisi (*scholars*) serta pengemban hukum praktis (*specialists in decision*) dalam proses melahirkan suatu kebijakan publik, sehingga sisi efektivitasnya lebih optimal, yang di satu sisi efektif secara politis, namun di sisi lainnya juga bersifat mencerahkan. Oleh karena itu maka Teori Hukum Pembangunan dari Mochtar Kusumaatmadja, memperagakan korelasi kerja sama dengan melibatkan keseluruhan *stakeholders* yang ada di dalam lingkungan sosial.¹⁷⁷

Mochtar mengaku bahwa pendapatnya sedikit banyak dipengaruhi oleh dua orang gurunya di Yale Law School yakni Prof. Myres Mc. Dougal, bapak dari apa yang dikenal dengan '*policy-oriented approach*' terhadap hukum dan guru besar yang mengajar mata kuliah *Philosophical and Sociological Foundations of Law* yaitu Prof. F.S.C. Northrop seorang ahli filsafat yang terkenal". Pandangan Mc. Dougal yang berorientasi kepada public policy menempatkan hukum sebagai produk politik yang membentuk relasi sinergis dalam memberikan efek positif diantara keduanya – saling mempengaruhi dan saling menguatkan. Sementara itu Northrop dengan konsep *living law*-nya (hukum yang hidup) yang memandang bahwa relasi antar negara harus didasarkan atas sistem hukum internasional yang efektif, yaitu hukum internasional

¹⁷⁷ Marif and Nurhaedah, "Teori Hukum Pembangunan Dalam Eksistensi Mediasi Penal Di Tingkat Penuntutan Dalam Mewujudkan Penegakan Hukum Yang Berkeadilan," *Indonesian Journal of Legality of Law* 6, no. 2 (2024): 220, <https://doi.org/10.35965/ijlf.v6i2.4529>.

yang mampu memberikan solusi yang efektif atas masalah-masalah internasional yang dihadapinya.¹⁷⁸

“Filmer Stuart Cuckow Northrop (1893-1992) was a philosopher, college professor, and author. A member of the Yale faculty, 1923-1962, in the Department of Philosophy and School of Law, he wrote eight major books, including Science and First Principles (1931) and The Meeting of East and West (1946).”¹⁷⁹

Terjemahan bebasnya adalah:

Filmer Stuart Cuckow Northrop (1893–1992) adalah seorang filsuf, dosen perguruan tinggi, dan penulis. Ia merupakan anggota fakultas Universitas Yale pada periode 1923–1962, di Departemen Filsafat dan Fakultas Hukum. Northrop menulis delapan buku utama, di antaranya *Science and First Principles* (1931) dan *The Meeting of East and West* (1946).

“Filmer Northrop was a legal scholar that triggered lawmakers to deem the culture when adopting law from other countries. Meanwhile, Harold Laswell and Myres McDougal urged the critical role of policy in law-making, which is later known as policy-oriented theory. Northrop stated that law could not be separated from society and its culture. Every country had a unique atmosphere related affected its positive law. Consequently, other countries could not automatically adopt its law unless some adaptation had been made. Therefore, the adopted law should be adjusted in conformity with the situation of the society in the respected country. Kusumaatmadja reminded lawmakers to look and pay attention to domestic values. Implementing those regulations without adjustment will face some obstacles. These arguments clearly showed that the culture-oriented approach introduced by Northrop persuaded his thought.”¹⁸⁰

Terjemahan bebasnya adalah:

Filmer Northrop merupakan seorang sarjana hukum yang mendorong para pembentuk undang-undang untuk mempertimbangkan aspek budaya dalam mengadopsi hukum dari negara lain. Sementara itu, Harold Lasswell dan Myres McDougal menekankan peran penting kebijakan dalam pembentukan hukum, yang

¹⁷⁸ Atip Latipulhayat, “Mochtar Kusumaatmadja,” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2014): 635.

¹⁷⁹ Bruce Stark, “Guide to the Filmer Stuart Cuckow Northrop Papers,” 1983, 4.

¹⁸⁰ Tonny Pongoh, Henry Soelistyo Budi, and Bintan R Saragih, “Rethinking Legal Status Of Polytechnic In Law Of Education System,” *Global Legal Review* 1, no. 2 (2021): 109.

kemudian dikenal sebagai teori hukum berorientasi kebijakan (*policy-oriented theory*). Northrop menyatakan bahwa hukum tidak dapat dipisahkan dari masyarakat dan budayanya. Setiap negara memiliki atmosfer atau lingkungan sosial yang khas yang memengaruhi hukum positifnya. Oleh karena itu, suatu negara tidak dapat secara otomatis mengadopsi hukum dari negara lain tanpa melakukan penyesuaian terlebih dahulu. Hukum yang diadopsi harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi masyarakat di negara yang bersangkutan. Kusumaatmadja mengingatkan para pembentuk undang-undang agar memperhatikan dan menaruh perhatian pada nilai-nilai domestik. Penerapan peraturan tanpa adanya penyesuaian tersebut akan menghadapi berbagai hambatan. Argumentasi ini secara jelas menunjukkan bahwa pendekatan yang berorientasi pada budaya yang diperkenalkan oleh Northrop memengaruhi pemikiran Kusumaatmadja.

‘Furthermore, Kusumaatmadja realized that a sound policy that conformed with society's needs would be an essential basis of a good law. In this sense, his thought was influenced by the policy-oriented approach of Lasswell and McDougal. It was crucial in a policy-making process to consider multi-dimension factors, including nonlaw factors. Therefore, the role of stakeholders was very significant in formulating such a policy. A collaborative effort between academicians and practitioners, both from law and non-law fields, was material in every law-making process.’¹⁸¹

Terjemahan bebasnya adalah:

Lebih lanjut, Kusumaatmadja menyadari bahwa kebijakan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan landasan utama bagi terbentuknya hukum yang baik. Dalam hal ini, pemikirannya dipengaruhi oleh pendekatan kebijakan dari Lasswell dan McDougal. Dalam proses perumusan kebijakan, sangat penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor multidimensional, termasuk faktor-faktor di luar hukum. Oleh sebab itu, peran para pemangku kepentingan menjadi sangat signifikan

¹⁸¹ Ibid, hlm. 110.

dalam merumuskan kebijakan tersebut. Kerja sama antara kalangan akademisi dan praktisi, baik dari bidang hukum maupun nonhukum, merupakan unsur yang esensial dalam setiap proses pembentukan hukum.

Menurut Teori Hukum Pembangunan dari Mochtar Kusumaatmaja, ada beberapa argumentasi krusial mengapa Teori Hukum Pembangunan tersebut banyak mengundang banyak atensi yang apabila dijabarkan aspek tersebut secara global adalah sebagai berikut:¹⁸²

Pertama, Teori Hukum Pembangunan sampai saat ini adalah teori hukum yang eksis di Indonesia karena diciptakan oleh orang Indonesia dengan melihat dimensi dan kultur masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, dengan tolak ukur dimensi teori hukum pembangunan tersebut lahir, tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi Indonesia maka hakikatnya jikalau diterapkan dalam aplikasinya akan sesuai dengan kondisi dan situasi masyarakat Indonesia yang pluralistik.

Kedua, secara dimensional, maka Teori Hukum Pembangunan memakai kerangka acuan pada pandangan hidup (*way of live*) masyarakat serta bangsa Indonesia berdasarkan asas Pancasila yang bersifat kekeluargaan maka terhadap norma, asas, lembaga dan kaidah yang terdapat dalam Teori Hukum Pembangunan tersebut relatif sudah merupakan dimensi yang meliputi struktural (*structure*), Substansi (*substance*) dan kultur (*culture*) sebagaimana dikatakan oleh Lawrence W. Friedman.

Ketiga, pada dasarnya Teori Hukum Pembangunan memberikan dasar fungsi hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat (Atmasasmita, 2003). (*law as a tool social engeneering*) dan hukum sebagai suatu sistem sangat diperlukan bagi bangsa Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang. Berdasarkan paparan di atas, maka

¹⁸² Fernando Manggala Yudha et al., "Kajian Deskriptif Analitis Tentang Teori Hukum Pembangunan Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, S.H., LL.M.," *Ensiklopedia of Journal* 7, no. 1 (2024): 363, <http://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/352>.

dalam makalah ini akan dikaji secara deskriptif mengenai teori hukum yang berkaitan dengan pembangunan pembangunan melalui judul: Kajian Deskriptif Analitis Tentang Teori Hukum Pembangunan Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, S.H., LL.M.

Lawrence M. Friedman:

“Lawrence M. Friedman, an acclaimed legal historian, has emerged as a prominent figure in the internationally recognized history of American law (Lawrence M. Friedman, Robert A. Kagan & Cartwright, 1980). For a full generation, he has been a leading spokesperson, bringing an understanding of American legal history to various audiences, including lawyers and the general public. His presence has had a significant impact on the legal and societal movements. One distinguishing characteristic of Friedman is his unique approach to treating legal history as an integral part of general social history (Friedman, 1969). He recognizes that law cannot be separated from the social, cultural, and political contexts in which it develops. This approach provides profound insights into how American law has evolved over time. One of Friedman's notable works is his book titled "History of American Law," first published in 1973. The book not only received accolades but also became a classic guide in legal education and an important reference for scholars.”¹⁸³

Terjemahan bebasnya adalah:

Lawrence M. Friedman, seorang sejarawan hukum ternama, telah muncul sebagai tokoh terkemuka dalam sejarah hukum Amerika yang diakui secara internasional (Lawrence M. Friedman, Robert A. Kagan & Cartwright, 1980). Selama satu generasi penuh, ia telah menjadi juru bicara utama yang membawa pemahaman tentang sejarah hukum Amerika kepada berbagai kalangan, termasuk para pengacara dan masyarakat umum. Kehadirannya telah memberikan dampak yang signifikan terhadap gerakan hukum dan sosial. Salah satu karakteristik pembeda dari Friedman adalah pendekatan uniknya dalam memperlakukan sejarah hukum sebagai bagian integral dari sejarah sosial secara umum (Friedman, 1969). Ia menyadari bahwa hukum tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial, budaya, dan politik di mana hukum tersebut berkembang.

¹⁸³ Mustafa Halim Afifi, Shabrina Zata Amni, and Mufti Maulana, “Legal System in the Perspectives of H.L.A Hart and Lawrence M. Friedman Mustafa,” *Peradaban Journal Of Law And Society* 2, no. 1 (2023): 54.

Lawrence M. Friedman mengemukakan bahwa Pembangunan hukum tidak dapat dipahami dari segi aturan saja, tetapi sistem hukum harus terdiri dari 3 pilar utama, yaitu:

1. Substansi hukum (aturan yang berlaku),
2. Struktur hukum (Lembaga yang menjalankan hukum), dan
3. Budaya hukum (nilai, sikap, dan cara pandang masyarakat terhadap hukum).

Maka untuk mencapai keberhasilan Pembangunan hukum tidak hanya ditentukan dari kualitas undang-undang atau Lembaga penegak hukumnya, tetapi juga oleh sejauh mana budaya hukum masyarakat di akomodasi dan diintegrasikan dalam sistem hukum nasional. Dalam hal ini Indonesia tidak dapat melepaskan local wisdom dari budaya hukum karena merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan hukum Indonesia itu sendiri, yakni sebagai identitas kolektif masyarakat.¹⁸⁴ Dalam konteks proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat Indonesia, Friedmann tidak menjelaskan hubungan logis dan saling pengaruh antara ketiga unsur tersebut sehingga ketiga unsur tersebut tidak serta merta dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan pembangunan hukum nasional di Indonesia. Pandangan Friedmann selain kurang memadai bagi pembangunan hukum nasional juga belum dapat menjawab kesulitan yang dikemukakan Mochtar Kusumaatmadja mengenai kesulitan untuk menentukan keberhasilan fungsi dan peranan hukum di dalam pembangunan nasional.¹⁸⁵

Menurut Prof. Dr. Hj. Efa Laela Fakhriah, S.H., M.H., Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas hidup manusia Indonesia pada berbagai aspek kehidupan yang dilaksanakan secara berkelanjutan dan menyeluruh berlandaskan pada kemampuan nasional, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan

¹⁸⁴ Maulidha Eka Pratiwi, Reny Oktaviani Paturu, and Tiya Manikam Sariayana, "Hegemoni Positivistik Dan Involusi Local Wisdom : Menata Pembangunan Hukum Di Indonesia," 2026, 6634.

¹⁸⁵ Romli Atmasasmita, "Tiga Paradigma Hukum Dalam Pembangunan Nasional," *Jurnal Hukum PRIORIS* 3, no. 1 (2012): 14, <https://doi.org/10.25105/prio.v3i1.354>.

teknologi serta memperhatikan perkembangan global. Pembangunan di bidang hukum merupakan bagian dari pembangunan nasional, karena hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat tidak boleh ketinggalan dari proses perkembangan yang terjadi dalam masyarakat, antara lain pembangunan.¹⁸⁶

‘‘According to Mochtar Kusumaatmadja, Law is not only a set of rules or principles that govern human life in society but also includes the institutions and processes needed to realize the law in reality in society. Therefore, it can be understood that, in general, the law can be grouped into material law (principles and rules) and formal law (institution and process). Material law is manifested in the form of unwritten laws which serve as guidelines for citizens on how people should act or not act in society, which in essence aims to protect human interests. The implementation of material law, material civil law, in particular, can take place silently between the parties concerned without involving the authorized official or institution. However, if the material civil law is violated so that it causes harm to the other party, then there is a disruption in the balance of interests in society. In such a case, the violated material civil law must be maintained or re-enforced. To implement or maintain the material civil law in the event of a claim for rights, a series of other legal rules are required in addition to the material civil law itself. These legal rules are called formal civil law or civil procedural law. As a formal law, the civil procedural law has the coercive (binding) nature, so that judges and litigant parties must submit and be bound to the provisions of the applicable civil procedure.’’¹⁸⁷

Terjemahan bebasnya adalah:

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum tidak hanya merupakan sekumpulan kaidah atau asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tetapi juga mencakup lembaga-lembaga serta proses-proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum tersebut secara nyata di dalam masyarakat. Oleh karena itu, secara umum hukum dapat dikelompokkan ke dalam hukum materiil (asas dan kaidah) dan hukum formil (lembaga dan proses). Hukum materiil diwujudkan dalam bentuk hukum tidak tertulis yang berfungsi sebagai pedoman bagi warga masyarakat mengenai bagaimana seseorang seharusnya bertindak atau tidak bertindak dalam kehidupan bermasyarakat,

¹⁸⁶ Efa Laela Fakhriah, *Bukti Elektronik dalam Sistem Pembuktian Perdata*, Alumni Bandung, 2009, hlm

1.

¹⁸⁷ Deny Haspada and Efa Laela Fakhriah, “The Development of Evidence Law in Civil Cases Towards the Unification of Civil Procedural Law,” *Yuridika* 35, no. 1 (2020): 31, <https://doi.org/10.20473/ydk.v35i1.15619>.

yang pada hakikatnya bertujuan untuk melindungi kepentingan manusia. Pelaksanaan hukum materiil, khususnya hukum perdata materiil, dapat berlangsung secara diam-diam di antara para pihak yang bersangkutan tanpa melibatkan pejabat atau lembaga yang berwenang. Namun, apabila hukum perdata materiil tersebut dilanggar sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain, maka terjadi gangguan terhadap keseimbangan kepentingan dalam masyarakat. Dalam keadaan demikian, hukum perdata materiil yang dilanggar tersebut harus dipertahankan atau ditegakkan kembali. Untuk melaksanakan atau mempertahankan hukum perdata materiil dalam hal adanya tuntutan hak, diperlukan serangkaian kaidah hukum lainnya selain hukum perdata materiil itu sendiri. Kaidah-kaidah hukum tersebut disebut sebagai hukum perdata formil atau hukum acara perdata. Sebagai hukum formil, hukum acara perdata bersifat memaksa (mengikat), sehingga hakim maupun para pihak yang berperkara wajib tunduk dan terikat pada ketentuan hukum acara perdata yang berlaku.

Penyelesaian sengketa merupakan bagian dari fungsi hukum sebagai sarana pembangunan seperti yang sampaikan oleh Mochtar Kusumaatmadja, karena menciptakan stabilitas, kepercayaan, dan keteraturan dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Menurut Huala Adolf, Teori Penyelesaian Sengketa terbagi beberapa jenis, yaitu: Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase, Pengadilan.¹⁸⁸

Mediasi adalah proses melibatkan keikutsertaan pihak ketiga (mediator) yang netral dan independen dalam suatu sengketa.¹⁸⁹ Tujuannya adalah untuk menciptakan adanya suatu kontak atau hubungan langsung diantara para pihak. Mediator bisa

¹⁸⁸ R. Aulia Annisa, "Proses Penyelesaian Sengketa Dumping Ekspor Kertas Fotocopy Indonesia Ke Jepang Tahun 2012," *JOM FISIP* 4, no. 2 (2017): hlm. 5-6, https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=PROSES+PENYELESAIAN+SENGKETA+DUMPING+EKSPOR+KERTAS+FOTOCOPY+INDONESIA+KE+JEPANG+TAHUN+2012&btnG=.

¹⁸⁹ Sarfika Datumula, "Mediasi Dalam Penyelesaian Perkara Perceraian Di Luar Pengadilan," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume* 3, no. 2 (2023): hlm. 4, <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/2090/1523>.

negara, individu, organisasi internasional dan lain-lain. Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa yang paling dasar dan yang paling tua digunakan oleh umat manusia. Penyelesaian melalui negosiasi merupakan cara yang paling penting. Banyak sengketa diselesaikan setiap hari oleh negosiasi ini tanpa adanya publisitas atau menarik perhatian publik. Konsiliasi adalah cara penyelesaian sengketa yang sifatnya lebih formal dibanding mediasi. Konsiliasi adalah suatu cara penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga atau oleh suatu komisi konsiliasi yang dibentuk oleh para pihak. Arbitrase adalah penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang netral serta putusan yang dikeluarkan sifatnya final dan mengikat. Badan arbitrase sekarang ini sudah semakin populer dan semakin banyak digunakan dalam menyelesaikan sengketa-sengketa internasional. Pengadilan adalah metode yang memungkinkan untuk menyelesaikan sengketa selain cara-cara yang ada. Penggunaan cara ini biasanya ditempuh apabila cara-cara penyelesaian yang ada ternyata tidak berhasil. Pengadilan dapat dibagi ke dalam dua kategori, yaitu pengadilan permanen dan pengadilan ad hoc atau pengadilan khusus.¹⁹⁰

Teori Strategi Penyelesaian Sengketa oleh Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin memberikan pemahaman mendalam tentang pendekatan penyelesaian sengketa. Dalam karya mereka yang berjudul *"Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement"* (1971). Pruitt dan Rubin menyajikan konsep strategi penyelesaian sengketa, membahas berbagai pendekatan, seperti penyelesaian kooperatif dan kompetitif. Pendekatan ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang dinamika penyelesaian konflik sosial. Teori Penyelesaian sengketa atau yang dikenal juga dengan Teori Konflik yang

¹⁹⁰ Huala Adolf, *Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2020), hlm. 26-31, https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=YID5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=huala+adolf+konsiliasi&ots=tmE83fjM9B&sig=_oKGbzRa8cDisDp9f6jy7FmTbm8&redir_esc=y#v=onepage&q=huala+adolf+konsiliasi&f=false.

dirumuskan oleh Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, konflik adalah persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dicapai secara simultan (secara serentak).¹⁹¹ Pruitt dan Rubin lebih lanjut melihat konflik dari perbedaan kepentingan atau tidak dicapainya kesepakatan para pihak. Maksud Perbedaan kepentingan adalah berlainannya keperluan atau kebutuhan masing-masing pihak.¹⁹²

Teori Penyelesaian Sengketa, Menurut Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan teori tentang penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima), yaitu: *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya; *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan; *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak; dan *With drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis; serta *In action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.¹⁹³

Sementara itu, tujuh cara penyelesaian sengketa yang diungkapkan oleh Laura Nader dan Harry F. Todd Jr. dapat ditemukan dalam tulisan mereka yang berjudul "*The Disputing Process: Law in Ten Societies*" (1978). Dalam karya ini, Nader dan Todd mengulas cara-cara tradisional dan modern dalam menangani konflik di masyarakat. Tulisan tersebut merinci variasi metode penyelesaian, termasuk arbitrase, mediasi, penyelesaian melalui lembaga resmi, penyelesaian di

¹⁹¹ Juwita Tarochi Boboy, Budi Santoso, and Irawati, "Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt Dan Jeffrey Z.Rubin," *Notarius* 13, no. 2 (2020): 806–7, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/notarius/article/view/31168>.

¹⁹² Yusuf Gunawan, "Penyelesaian Sengketa Merek Terdaftar Dan Merek Terkenal Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum," *IBLAM Law Review* 2, no. 02 (2022): hlm. 154, <https://ejournal.iblam.ac.id/IRL/index.php/ILR/article/view/80/57>.

¹⁹³ Amelia Nur Widyanti Bismo Aryo Dewanto, Putra Hutomo, "Kepastian Hukum Akta Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa Tumpang Tindih Hak Ulayat Dengan Tanah Sertipikat," *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 3, no. 5 (2024): hlm. 2364, <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/2748/2676>.

tingkat lokal atau komunitas, penyelesaian melalui hukum formal, dan penyelesaian melalui negosiasi informal. Pendekatan ini memberikan wawasan tentang keberagaman pendekatan yang dapat digunakan dalam menangani sengketa, mencerminkan adanya perbedaan budaya, nilai, dan sistem hukum di berbagai masyarakat.¹⁹⁴

Menurut Salim H.S. dan Nurbani memberikan definisi “teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang kategori atau penggolongan sengketa atau pertentangan yang timbul dalam masyarakat, faktor penyebab terjadinya sengketa dan cara-cara atau strategi yang digunakan untuk mengakhiri sengketa tersebut”.¹⁹⁵

Awal mula dari munculnya Teori Perlindungan Hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁹⁶ Teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya negara dan lembaga terkait dalam menjamin hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam transaksi ekonomi. Menurut Howells dan Weatherill (2005), perlindungan konsumen merupakan upaya sistematis untuk melindungi Masyarakat dari potensi

¹⁹⁴ Inung Wondo Saputra, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Terkait Masalah E- Commerce Oleh BPSK,” *Mahkamah Keadilan* 1, no. 2 (2023): hlm. 90-91, <https://jurnal.uic.ac.id/MK/article/view/222/141>.

¹⁹⁵ Dewi Nurul Musjtari, Ani Yunita, and Khaeruddin Hamsin, “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Mekanisme Fasilitasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK),” *Masalah-Masalah Hukum* 49, no. 1 (2020): hlm. 2, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/20997>.

¹⁹⁶ Sahdani Ritonga and Ida Nadirah, “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Oleh Travel Umroh Atas Jamaah Haji Furoda/Umroh Di Indonesia,” *Jurnal MORALITA* 3, no. 2 (2022): hlm. 67, <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/moralita/en/article/view/1351/1361>.

penyalahgunaan kekuasaan pelaku usaha yang berada dalam posisi dominan.¹⁹⁷ Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah bentuk pengakuan negara terhadap hak-hak individu, termasuk konsumen, dari tindakan yang merugikan. Zulham menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah seperangkat prinsip dan norma hukum yang mengatur hubungan serta penyelesaian persoalan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi barang dan/atau jasa. Dalam konteks ini, negara perlu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya regulasi dan kelembagaan yang menjamin posisi tawar yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁹⁸

Teori perlindungan konsumen berakar pada gagasan bahwa konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dibanding produsen atau penyedia jasa. Az. Nasution menjelaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya mencakup perlindungan hukum terhadap kerugian material, tetapi juga terhadap hak-hak immaterial seperti rasa aman, keadilan, dan kehormatan.¹⁹⁹ Teori hukum perlindungan konsumen merupakan kerangka konseptual yang memandang konsumen sebagai pihak yang rentan dan perlu dilindungi dari praktik-praktik bisnis yang merugikan atau tidak adil. Teori ini menempatkan kepentingan dan hak-hak konsumen sebagai prioritas dalam hubungan konsumen-produk atau konsumen-penyedia layanan. Salah satu prinsip utama teori ini adalah bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan lengkap tentang produk atau layanan yang mereka beli. Selain itu,

¹⁹⁷ Dhea Salsa Fadhila et al., "Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Gagal Bayar Polis Asuransi Jiwasraya : Analisis Regulasi Dan Peran OJK," *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora* 2, no. 3 (2025): hlm. 256, <https://journal.lpkd.or.id/index.php/Humif/article/view/2016>.

¹⁹⁸ Rosita Aryani Yuniar Tambunan, Yessy Kusumadewi, and Muhammad Nasruddin, "Efektivitas Mekanisme Arbitrase Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Konsumen Bidang Properti," *Jurnal Krisna Law* 8, no. 1 (2026): hlm. 21, <https://ejournal.hukumunkris.id/index.php/krisnalaw/article/view/1289/335>.

¹⁹⁹ Nunul Kristianti et al., "Hukum Perlindungan Konsumen Pada Telekonsultasi Kesehatan," *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 4 (2025): hlm. 1496, <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/3537>.

teori ini menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai jika mereka mengalami kerugian atau ketidakpuasan akibat produk atau layanan yang cacat atau tidak memenuhi harapan. Secara keseluruhan, teori hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan kekuatan antara konsumen dan produsen/penyedia layanan, serta memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang adil dan setara dalam transaksi konsumen.²⁰⁰ Teori perlindungan konsumen menurut Az. Nasution, bahwa adanya pelaksanaan perlindungan terhadap kepentingan konsumen yang menjadi korban.²⁰¹ Teori Perlindungan Konsumen: Menekankan pentingnya perlindungan hak konsumen agar tidak dirugikan dalam transaksi pengiriman. Kasus nyata seperti keterlambatan dan kerusakan dokumen menunjukkan adanya pelanggaran hak yang perlu diatasi.²⁰²

Menurut John Burton, Penyelesaian sengketa (*settlement of dispute*) yang di dalamnya terdapat wewenang dan hukum, yang dapat dimintakan kepada para pihak oleh kelompok penengah (mediator) untuk dilaksanakan. Dalam hal ini pendekatan tradisional terhadap manajemen dan pengaturan sengketa pada umumnya berdasarkan mediasi dan negosiasi. Pendekatan ini hanya akan berjalan apabila pihak-pihak yang bersengketa setuju untuk negosiasi dan mempunyai sesuatu yang nyata dapat ditawarkan. C.W. Moore menyebutkan bahwa model penyelesaian sengketa melalui mediasi dapat digambarkan sebagai intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral, tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih

²⁰⁰ Anggrio Shane Gerard, "Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Bisnis: Tantangan Dan Solusi," *Jurnal Multilingual* 5, no. 1 (2025): hlm. 73, <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/1233>.

²⁰¹ Achmad Ichsan Maliki and Mas Anienda Tien Fitriyah, "Perlindungan Konsumen Berupa Ganti Kerugian Sebagai Pertanggungjawaban Pihak Pengelola Taman Wisata," *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara* 13, no. 1 (2023): hlm. 15, <https://ojs.uninus.ac.id/MJN/article/view/2578>.

²⁰² Imam Baehaki, Ismail, and Dewi Iryani, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pengiriman Dokumen Yang Dilakukan Oleh PT . Pos Indonesia (Persero)," *Jurnal Global Ilmiah* 2, no. 4 (2025): hlm. 4, <https://jgi.internationaljournallabs.com/index.php/ji/article/view/181>.

sebagai upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam menyelesaikan masalah yang disengketakan para pihak.²⁰³

Berdasarkan dalam teori penyelesaian sengketa yang dilalui secara arbitrase memiliki kelebihan antara lain:

1. Prosedur yang dilalui tidak berbelit-belit dan putusan dapat dicapai dalam kurun waktu relatif singkat karena dalam proses BPSK penyelesaian perkara ditempuh dalam waktu paling lama 21 hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Biaya lebih murah dimana dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak memakan biaya yang besar.
3. Para pihak dapat memilih hukum mana yang diberlakukan pada prosesnya, dimana hakim BPSK memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan yang diberlakukan.
4. Prosedurnya lebih mudah dimengerti oleh masyarakat hal ini dikarenakan proses di arbitrase pada BPSK menggunakan proses yang tidak rumit, sehingga terkesan sederhana dan mudah dipahami.²⁰⁴

Teori perlindungan konsumen dari Philip Kotler dan Az. Nasution menegaskan bahwa perlindungan terhadap konsumen tidak sekadar bersifat reaktif terhadap masalah yang timbul, melainkan bersifat proaktif dalam menciptakan kondisi yang mencegah kerugian konsumen melalui lembaga-lembaga yang andal dan efektif. Dalam hal ini, kajian terhadap efektivitas peran BPSK merupakan kebutuhan mendesak, guna

²⁰³ Safira Fitriani, Hayatul Ismi, and Hengki Firmanda, "Wanprestasi Kontrak Sewa Mobil Antara Rental Mobil Cs Dengan Cv Berkat Kawan," *Multilingual* 3, no. 2 (2023): hlm. 225, <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/172>.

²⁰⁴ Vino Nandio Mahendra and Iyah Faniyah, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pengguna Aplikasi Transportasi Online Akibat Transaksi Yang Tidak Bisa Dibatalkan," *Ekasakti Legal Science Journal* 1, no. 2 (2024): hlm. 170, <https://journal.unespadang.ac.id/legal/article/view/188/186>.

memastikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen benar-benar dapat berjalan sesuai tujuan normatif dari pembentukan lembaga tersebut.²⁰⁵

Menurut Pasal 64 UUPK berbunyi:

”Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”.

Oleh karena itu, setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku, hukum positif, tetap dapat digunakan dalam upaya perlindungan konsumen, sepanjang tidak diatur secara khusus atau bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK.²⁰⁶

Teori penyelesaian sengketa yang dicetuskan oleh Frans Hendra Winarta dalam bukunya Hukum Penyelesaian Sengketa mengatakan bahwa secara konvensional, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.²⁰⁷ Friedrich A. Hayek dalam teorinya tentang hukum dan kebebasan menyatakan bahwa penyelesaian sengketa yang baik harus mengedepankan

²⁰⁵ Abdul Rahman, Asma, and Maemanah, “Efektivitas Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Pengaduan Konsumen,” *Jurnal Ilmu Hukum “THE JURIS”* 9, no. 2 (2025): hlm. 405, <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris/article/view/1786>.

²⁰⁶ Maslihati Nur Hidayati, “Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen,” *Lex Jurnalica* 5, no. 3 (2008): hlm. 171, https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=ANALISIS+TENTANG+ALTERNATIF+PENYELESAIAN+SENGKETA+PERLINDUNGAN+KONSUMEN+%3A+STUDI+TENTANG+EFEKTIFITAS+BADAN+PENYELESAIAN+SENGKETA+PERLINDUNGAN+KONSUMEN+Oleh%3A+MASLIHATI+NUR+HIDAYATI&btnG=.

²⁰⁷ Dyah Ayu Pratiwi, “Penyelesaian Hukum Oleh Bank Terhadap Nasabah Kartu Kredit Yang Wanprestasi,” *Op. Cit*, hlm. 8.

sistem yang tidak hanya berdasarkan formalitas hukum, tetapi juga nilai-nilai moral dan keadilan.²⁰⁸

Mengenai istilah integrasi dimaknai tidak hanya sebagai penggabungan kelembagaan, tetapi juga harmonisasi regulasi, standardisasi prosedur, serta penguatan koordinasi antar aktor yang terlibat. Sistem terintegrasi yang dimaksud harus mampu menjamin prinsip aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.²⁰⁹ Untuk memperjelas makna integrasi dalam konteks tersebut, diperlukan pemahaman konseptual mengenai arti integrasi itu sendiri. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga Tahun 2002 menyebutkan istilah Integrasi mempunyai arti mencampurkan atau menggabungkan hingga terbentuk suatu kesatuan yang utuh atau bulat.²¹⁰ Terintegrasi yang berasal dari kata integrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh atau bulat.²¹¹

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan suatu konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi sebagai suatu penyelesaian sengketa yang menempatkan hukum sebagai sarana pembangunan sebagaimana dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja. Teori ini mengintegrasikan pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution yang berfokus pada keseimbangan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha, dengan mengacu pada peraturan hukum yang terintegrasi melalui peraturan perundang-undangan antar sektor kementerian secara menyeluruh. teori ini dipengaruhi oleh pemikiran Lawrence M. Friedman yang

²⁰⁸ Edi Azhar, Bisma Putra Pratama, and Beatrix Benni, "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Pembiayaan Konsumen Akibat Debitur Meninggal Dunia (Studi Kasus Pada PT Sinar Mitra Sepadan Finance Cabang Padang)," *Op. Cit.*, hlm. 437.

²⁰⁹ Laila Afni Rambe, "Dualisme Wewenang Dan Kompetensi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Analisis Terhadap BMPPVI Dengan BPSK)," *Op. Cit.*, hlm. 33.

²¹⁰ Muhammad Guntur Himawan et al., "Harmoni Integrasi Nasional Dalam Kegiatan Aktivis Sosial," *Op. Cit.*, hlm. 1.

²¹¹ Rabini Sayyidati, "Pemecahan Permasalahan Sosial Melalui Pembelajaran Pendidikan IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial) Yang Terintegrasi Dan Holistik," *Op. Cit.*, hlm. 43.

menyatakan pembangunan hukum berdasarkan pada substansi hukum, struktur hukum dan budaya hukum sebagai satu kesatuan sistem.

Implementasi Konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi tersebut dapat diterapkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan agar peraturan yang satu dengan peraturan lainnya seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) secara Non Litigasi, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik jo. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 (*E-Court* dan *E-Litigation*), Hukum Acara Perdata (*Herzien Inlandsch Reglement/HIR* dan *Rechtsreglement voor de Buitengewesten/RBg*), Agar semua peraturan tersebut saling terhubung satu sama lain. Dengan demikian, konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi berfokus pada penyelesaian sengketa yang terintegrasi yang mencakup substansi hukum (norma hukum), struktur hukum (lembaga), serta budaya hukum (sikap dan kesadaran hukum masyarakat), yang dapat

mewujudkan perlindungan hukum, keadilan, dan kepastian hukum secara komprehensif.

B. Kajian Norma tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Perspektif Hukum Materil dan Formil

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "*konsumen*", konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakan dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang UUPK Pasal 1 ayat (2) merumuskan sebagai berikut: "**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”.²¹²

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 ayat (3) yang dimaksud **Konsumen** adalah *“setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan”*.²¹³

Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah "*konsumen*" yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.²¹⁴ Dalam pengertian sehari-hari sering kali dianggap bahwa yang

²¹² Ahmadi Miru & Sutarman Yado, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Op.Cit., hlm. 1.

²¹³ Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat DiSektor Jasa Keuangan," Pub. L. No. 22 (2023), hlm.2.

²¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implentasinya* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 61-62.

disebut konsumen adalah pembeli (*Inggris; buyer, Belanda; koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 UUPK, di situ tidak ada disebut kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya Karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat disebut sebagai konsumen.²¹⁵

Kata konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat untuk orang yang mengonsumsi atau memanfaatkan suatu barang atau jasa. Selain itu sebagian orang juga memberi batasan pengertian konsumen yaitu orang yang memiliki hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Pengertian di atas dapat dibenarkan bahwa setiap orang yang menggunakan jasa atau mengonsumsi baik yang berhubungan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen atau pun tidak memiliki hubungan langsung dan hanya mengonsumsi dapat dikatakan sebagai konsumen.²¹⁶

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:²¹⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas kenyamanan dan keamanan konsumen dimaksudkan dengan

²¹⁵ Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Pantai Rei, 2005), hlm. 22-24.

²¹⁶ Aris Prio Agus Santoso, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022), hlm. 1.

²¹⁷ Rissa Megavity, *Buku Ajar Pendidikan Konsumen* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2024), hlm. 9-11, https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=NRALQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Rissa+Megavity,+Buku+Ajar+Pendidikan+Konsumen&ots=CEWPQILpvo&sig=Cge5V8sqo8aI_VlxZbBkiJerzBI&redir_esc=y#v=onepage&q=Rissa+Megavity%2C+Buku+Ajar+Pendidikan+Konsumen&f=false.

untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang serta jasa yang digunakan.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Bagi konsumen, hak memilih adalah prerogative konsumen yakni ia akan membeli atau tidak membeli barang dan jasa tersebut. Dan juga konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan dan dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas dari produsen dengan jujur mengenal barang ataupun jasa, baik dari segi kualitas maupun dari segi produksinya dan agar terhindar dari hal-hal yang menyesatkan konsumen.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hal ini dimaksud untuk menjamin bahwa konsumen harus diperhatikan dalam kebijaksanaan pemerintah termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan. Selain itu, keluhan dan harapan konsumen juga wajib didengar oleh produsen.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Menurut ketentuan pasal 45 UU Pelindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Setiap konsumen berhak mendapatkan layanan dan diperlakukan dengan baik tanpa adanya sikap diskriminasi satu sama lain sesama konsumen.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peranturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen juga memiliki **kewajiban** yang harus dijalankan agar tercipta interaksi Pasar yang sehat diatur dalam Pasal 5 UUPK:²¹⁸

- a. Konsumen wajib membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan diri sendiri. Kegagalan memahami informasi dapat menyebabkan risiko yang tidak seharusnya terjadi.
- b. Konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Ini mencakup kejujuran dalam pembayaran, penggunaan produk sesuai peruntukan, dan tidak melakukan penyalahgunaan terhadap barang/jasa yang telah dibeli.
- c. Konsumen berkewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Ini merupakan bentuk tanggung jawab finansial yang mendukung keberlanjutan aktivitas ekonomi yang sehat.
- d. Konsumen berkewajiban untuk ikut serta dalam upaya perlindungan konsumen. Hal ini mencakup partisipasi dalam menyampaikan keluhan, memberikan umpan balik kepada pelaku usaha, serta aktif dalam kegiatan yang bertujuan memperkuat perlindungan konsumen di masyarakat.

²¹⁸ Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (1999), Pasal 5.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perindungan Konsumen **Pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa Pelaku usaha** adalah.²¹⁹

“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 penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.²²⁰ Menurut **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 ayat (2) huruf a dan b, menyebutkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah:**²²¹

- a. *Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan*
- b. *Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.*

Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikuai fiasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*rished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jaan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan,

²¹⁹ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen” (1999), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>, Pasal 1 ayat (3).

²²⁰ Aris Prio Agus Santoso, et.al., Op. Cit, hlm. 6.

²²¹ Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat diSektor Jasa Keuangan, Pasal 1 ayat (2).

disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.²²²

Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup esportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi 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.²²³ Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.²²⁴

Pada prinsipnya hak utama pelaku usaha adalah menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Lebih spesifik lagi dijelaskan dalam UUPK mengenai **hak-hak pelaku usaha** dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:²²⁵

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

²²² Dr. Anita Afriana et al., *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Penyelesaian Sengketa* (Bandung: CV Global Sinergi Indonesia, 2019), hlm. 8.

²²³ Ibid.

²²⁴ Ibid. hlm. 9.

²²⁵ Aris Prio Agus Santoso, et.al., Op. Cit., hlm. 44-45.

- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 juga mengatur tentang **kewajiban pelaku usaha**, yaitu:²²⁶

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

²²⁶ Ibid, hlm. 45.

Perlindungan hukum merupakan elemen mendasar dalam hukum. Ia berkenaan dengan upaya menegakkan dan memulihkan hak-hak keperdataan subjek hukum tertentu. Karenanya, perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai upaya untuk menegakkan dan/atau memulihkan hak-hak keperdataan subjek hukum tertentu. **Wahyu Sasongko** mendefinisikan perlindungan hukum sebagai suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dari definisi itu, maka ada tiga unsur dalam perlindungan hukum, yaitu:

- a. Unsur tindakan melindungi;
- b. Unsur pihak yang melindungi;
- c. Unsur cara atau mekanisme melindungi.

Konsep perlindungan hukum sebenarnya merupakan konsep yang telah lama dikenal dalam studi hukum. Karena pada dasarnya dalam setiap hubungan keperdataan berpotensi memunculkan permasalahan, maka konsep perlindungan hukum merupakan *condition sine qua non* dalam konsep hukum perdata. Perlindungan hukum melibatkan banyak sarana dan pranata hukum. Sarana hukum yang digunakan dalam perlindungan hukum antara lain adalah perundang-undangan, selain tentunya asas-asas hukum yang berkaitan dengan hukum perdata. Perundang-undangan dan asas-asas hukum merupakan patronase dalam melindungi kepentingan-kepentingan hukum para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian. Perundang-undangan dan asas-asas hukum ini yang kemudian diimplementasikan oleh pranata-pranata hukum yang ada, misalnya Pengadilan sebagai pemutus perkara atau lembaga penyelesaian sengketa di luar Pengadilan (*alternative dispute resolution*).²²⁷

²²⁷ M. Natsir Asnawi, *Pembaharuan Hukum Perdata (Pendekatan Temayik)* (Yogyakarta: UII Press, 2019), hlm. 74-75.

Menurut **Soerjono Soekanto**, perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.²²⁸ Menurut Sahya Anggara, perlindungan hukum adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi harmonisasi, keseimbangan, keadilan terhadap setiap subjek hukum dalam mendapatkan haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Dengan kata lain perlindungan hukum merupakan upaya pemenuhan hubungan hukum.²²⁹

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi 2 (dua) hal, yaitu:²³⁰

- a. **Perlindungan hukum preventif**, yang dituangkan dalam bentuk peraturan-peraturan pencegahan yang pada dasarnya merupakan patokan bagi setiap tindakan yang akan dilakukan masyarakat, meliputi seluruh aspek tindakan manusia.
- b. **Perlindungan hukum represif**, berwujud adanya badan-badan hukum yang mengurus dalam upaya penyelesaian sengketa, yang terdiri dari pengadilan dalam lingkup peradilan umum, dan Instansi Pemerintah yang merupakan lembaga banding administrasi.

Az. Nasution membedakan definisi antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, yakni sebagai berikut: Hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam

²²⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986), hlm. 133.

²²⁹ Sahya Anggara, *Hukum Administrasi Negara* (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hlm. 120.

²³⁰ Santoso, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*, hlm.8.

kehidupan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²³¹

Menurut Yusuf Sofie perbedaan hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen terletak pada objek yang dikaji. Hukum konsumen wilayah hukumnya lebih banyak menyangkut pada transaksi-transaksi konsumen (*consumer transactions*) antara pelaku usaha dan konsumen yang berobyekan barang dan/atau jasa. Sedangkan dalam hukum perlindungan konsumen, kajian mendalam terletak pada perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan transaksi-transaksi tersebut. Selanjutnya dalam hukum konsumen bukannya tidak ada perlindungan hukum terhadap konsumen, namun perlindungan hukumnya berwujud hak-hak dan/atau kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum dalam hukum perlindungan konsumen merupakan campur tangan negara untuk melindungi individu konsumen dari praktik-praktik bisnis yang tidak jujur (*unfair business practices*).²³²

Sementara itu **pengertian Perlindungan Konsumen menurut UUPK Pasal 1 ayat (1)** adalah ‘*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*’. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan pelbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.²³³ Menurut **Peraturan**

²³¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* (Jakarta: Diadit Media, 2011), hlm. 37.

²³² Yusuf Shofie, *Tanggungjawab Korporasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011), hlm. 52-53.

²³³ Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jawa Timur: Setara Press, 2016), hlm. 46.

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 ayat (4) yang dimaksud Perlindungan Konsumen adalah *“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen”*.²³⁴

Mochtar Kusumaatmadja, maka yang dimaksud dengan Hukum Perlindungan Konsumen adalah: "Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masa-lahnya dengan para penyedia barang atau jasa konsumen, Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa bagi mereka yang berkedudukan seimbang, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum Perlindungan Konsumen yang merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi para pihak yang mengadakan hubungan hukum atau ber-masalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 butir (1) UUPK), pengertian yang disampaikan UUPK tersebut tampaknya merupakan pengertian dalam arti yang sangat luas sehingga masih terbuka peluang untuk melahirkan berbagai macam penafsiran.²³⁵

Namun demikian dikenal juga mengenai, **Perlindungan konsumen disektor jasa keuangan menerapkan prinsip-prinsip** sebagai berikut:²³⁶

²³⁴ Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat diSektor Jasa Keuangan, Pasal 1 ayat (4).

²³⁵ Ibid. hlm. 49.

²³⁶ Afriana et al., *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Penyelesaian Sengketa*, 2019, hlm.110-111.

- a. Transparansi, yaitu pemberian informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada konsumen, secara jelas, lengkap, dengan Bahasa yang mudah untuk dimengerti.
- b. Perlakuan yang adil, yaitu perlakuan konsumen yang adil dan tidak diskriminatif (diskriminatif adalah memperlakukan pihak lain secara berbeda berdasarkan suku, agama dan ras)
- c. Keandalan, adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal.
- d. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, yaitu tindakan yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau. Yang dimaksud dengan penanganan pengaduan adalah pelayanan dan atau penyelesaian pengaduan dan yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa adalah melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan adjudikasi.

Selama ini, banyak kasus sengketa konsumen di Indonesia yang merupakan pelanggaran terhadap Hukum Perlindungan Konsumen.²³⁷ **Sengketa** merupakan hal yang sering terjadi dalam kehidupan masyarakat, termasuk di dalamnya masyarakat bisnis. Tentunya, sengketa dalam bidang perdagangan ini perlu penyelesaian secara hukum.²³⁸ Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Dengan demikian,

²³⁷ Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan* (Malang: Setara Press, 2016), hlm. 12.

²³⁸ Prof. Dr. Mohammad Saleh, *Penyelesaian Sengketa Perdata*, 1st ed. (Jakarta: Prenada, 2024).

sengketa konsumen disebabkan oleh adanya kerugian yang disebabkan oleh cacat tubuh (*personal injury*), cacat fisik (*injury to the product it self*), dan kerugian ekonomi (*pure economic loss*). Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 UUPK). **Menurut Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 1 ayat (8) yang dimaksud Sengketa Konsumen adalah:**²³⁹

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

Menurut **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 1 ayat (12) yang dimaksud Sengketa** adalah *‘perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK’*.²⁴⁰

Menurut **Az. Nasution mengemukakan bahwa sengketa konsumen** adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/ atau jasa konsumen tertentu. Untuk menentukan apakah suatu sengketa merupakan suatu sengketa konsumen atau bukan, perlu kiranya diperhatikan apakah pihak konsumen yang bersengketa tersebut merupakan konsumen sebagaimana yang dimaksud konsumen dalam UUPK.²⁴¹

²³⁹ “Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001” (2001), https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag_350mppkep122001.pdf, Pasal 1 ayat (8).

²⁴⁰ Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 1 ayat (12).

²⁴¹ Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017), hlm. 127.

Menurut **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 1 ayat (13)** yang dimaksud **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan** adalah *“lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan”*.²⁴²

Unsur-unsur yang terdapat dalam Pasal 45 UUPK adalah adanya kerugian yang diderita konsumen, gugatan dilakukan terhadap pelaku usaha, dan dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dilakukan secara berjenjang yakni melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan maupun penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan ditempuh berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. UUPK tidak menjelaskan lebih lanjut maksud mengenai kata pilihan sukarela para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa.²⁴³

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan baik melalui peradilan umum atau kalau konsumen menghendaki dapat pula memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur dalam dalam Bab X, mulai dari Pasal 45 sampai 48. Menurut Pasal 45 UUPK, disebutkan sebagai berikut:²⁴⁴

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

²⁴² Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 1 ayat (13).

²⁴³ Ibid. hlm. 128.

²⁴⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 45.

- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa."

Dengan demikian, pada hakekatnya cara penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat digunakan dua jalur, yaitu:

- a. Jalur litigasi, yaitu dengan cara penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan.
- b. Jalur non litigasi, yaitu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun dengan penyelesaian sengketa alternatif (Alternative Dispute Resolution), misalnya dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase seperti diatur dalam UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.²⁴⁵

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Menurut Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) / atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian kedudukan konsumen.²⁴⁶

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur dalam Pasal 48 UUPK, yang menyatakan sebagai berikut:²⁴⁷

²⁴⁵ Dr. Bambang Sutyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2020), hlm 101.

²⁴⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 19 Ayat 1-4.

²⁴⁷ Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (1999), Pasal 48.

"Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45".

Di samping itu, dengan merujuk pada ketentuan Pasal 46 UUPK, bentuk gugatan yang dapat dilakukan melalui pengadilan meliputi 3 macam, yaitu:²⁴⁸

- a. Gugatan biasa, yaitu gugatan yang dilakukan oleh konsumen secara sendiri-sendiri maupun dengan melakukan penggabungan.
- b. Gugatan "*legal standing*" organisasi konsumen (*Consumer Organization Action*), yaitu gugatan yang diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, dan dalam anggaran dasarnya secara tegas menyebutkan bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen.
- c. Gugatan perwakilan (*class action*), yaitu gugatan yang diajukan oleh seseorang atau lebih yang bertindak tidak hanya mewakili kepentingannya sendiri, tetapi juga bertindak sebagai perwakilan kelompok (*class representative*) mewakili kepentingan puluhan atau ratusan bahkan ribuan orang lainnya yang menjadi korban, di mana mereka merupakan anggota kelompok (*class member*) terhadap orang atau badan hukum di forum pengadilan.

Dalam definisi yang diberikan oleh Pasal 1 angka 9 UUPK,²⁴⁹ jelas ada keinginan agar setiap lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) itu diwajibkan terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Tanpa pendaftaran dan pengakuan itu, ia tidak dapat menyandang hak sebagai para pihak dalam proses beracara di pengadilan, terutama berkaitan kedudukan legal standing LPKSM.²⁵⁰

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

²⁴⁸ Dr. Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*. Op.Cit., hlm.102.

²⁴⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 1 Angka 9.

²⁵⁰ Dr. Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*. Op.Cit. hlm.104.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam UUPK, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. BPSK dibentuk pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang serta penyelesaian sengketa oleh BPSK diatur secara khusus dalam Bab XI. mulai Pasal 49 sampai Pasal 58 UUPK.

Sesuai Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001, untuk pertama kalinya BPSK dibentuk pada setiap Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang. Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, kota Malang, dan Kota Makassar. Namun hingga kini BPSK yang sudah terbentuk baru di 8 delapan) Pemerintah Kota, yaitu Kota Medan, Kota Palembang, Kota Bandung. ang, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar. Komposisi keanggotaan dari BPSK terdiri dari 3 unsur, yaitu masing-masing dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur diwakili oleh sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Pasal 49 ayat (3) dan (4) UUPK). Pada setiap BPSK, dibentuk sekretariat BPSK yang terdiri atas Kepala Sekretariat dan Anggota yang pengangkatan dan pemberhentiannya dilakukan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Pasal 51 ayat (1), (2), (3) UUPK). Sedangkan biaya pelaksanaan tugas BPSK ini, sesuai Pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).²⁵¹

²⁵¹ Dr. Bambang Sutiyoso. Op.Cit., hlm.104-105.

Mengenai tugas dan wewenang dari BPSK, disebutkan dalam Ketentuan Pasal 52 UUPK sebagai berikut:²⁵²

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini:
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen:
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini:
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

²⁵² Pemerintah Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (1999), Pasal 52.

- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK memmbentuk majelis, dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur dan dibantu oleh seorang panitera. BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Sedangkan putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Yang dimaksud dengan putusan majelis.

Bersifat final artinya putusan BPSK tidak ada upaya banding dan kasi. Menurut ketentuan dalam Pasal 54 ayat (4) UUPK, ketentuan wknis dari pelaksanaan rugas majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen akan di atur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Ketentuan yang dimaksud sekarang ini adalah Surat Keputusan (SK) Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 rentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelsaian Sengketa Konsumen, yang dikeluarkan pada tanggal 10 Desember 2001. Tentang tata cara pelaksanaan putusan majelis BPSK diatur dalam Pasal 56 ayat (1) sampai (5) UUPK, yaitu dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen. pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 4 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari tersebut, dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen. Atas keberatan yang diajukan para pihak, Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua

puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan Kasasi (Pasal 58 UUPK). Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan (Pasal 57 UUPK).²⁵³

Lembaga penyelesaian di luar pengadilan, yang dilaksanakan melalui BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Sifat penyelesaian sengketa yang konsumen perorangan tampaknya sudah cukup terakomodasi dalam cepat, murah dan efisien memang dibutuhkan oleh konsumen, terutama UUPK.²⁵⁴

Prosedur Beracara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- a. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Bentuk permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen. Dalam hal konsumen telah meninggal dunia atau dalam keadaan sakit atau belum dewasa atau konsumen tersebut adalah orang asing (WNA), maka permohonan diajukan ahli waris atau kuasanya.²⁵⁵
- b. Isi permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) memuat secara benar dan lengkap (Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/2001).²⁵⁶
 - 1) Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;

²⁵³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 57.

²⁵⁴ Dr. Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*. hlm.108.

²⁵⁵ Bambang Sutiyoso, *op. cit.*, hlm. 108–109.

²⁵⁶ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 16.

- 2) Nama dan alamat pelaku usaha;
- 3) Barang atau jasa yang diadukan;
- 4) Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan;
- 5) Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa bila ada

Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) ditolak jika:²⁵⁷

- 1) Tidak memuat persyaratan-persyaratan isi permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) tersebut,
- 2) Permohonan gugatan bukan kewenangan BPSK, dari segi administratif, permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dicatat Sekretariat Konsumen (PSK) dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diberikan bukti tanda terima.

- c. **Susunan Majelis BPSK dan Kepaniteraan**, Susunan Majelis BPSK ganjil, minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum (Pasal 18 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dibantu oleh panitera (Pasal 18 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Jumlah anggota Majelis BPSK, harus ganjil dan minimal 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsure konsumen dan unsure pelaku

²⁵⁷ Bambang Sutiyoso, *op. cit.*, hlm. 109.

usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum (Pasal 18 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).²⁵⁸

Adapun Panitia BPSK berasal dari anggota Sekretariat ditetapkan dengan Surat Penetapan Ketua BPSK (Pasal 54 ayat (2) UUPK jo. Pasal 19 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/2001):²⁵⁹

- 1) Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen
- 2) Menyimpan berkas laporan
- 3) Menjaga barang bukti
- 4) Membantu Majelis menyusun putusan
- 5) Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha
- 6) Membuat berita acara persidangan
- 7) Membantu Majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

Ketua atau Anggota BPSK atau Panitia wajib untuk mengundurkan diri, baik atas permintaan ataupun tanpa permintaan Ketua Majelis BPSK atau Anggota Majelis BPSK, atau pihak yang bersengketa, jika terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami atau isteri meskipun telah bercerai dengan pihak yang bersengketa (MPP/Kep/12/2001). Khusus untuk Panitia, diminta ataupun (Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/tidak untuk mengundurkan diri oleh Ketua Majelis BPSK atau anggota Majelis BPSK atau pihak yang bersengketa, sudah pada tempatnya ia mengundurkan diri karena alasan tersebut, apalagi sudah ditegaskan adanya kewajiban tersebut.²⁶⁰

²⁵⁸ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 18 Ayat 1 dan 2.

²⁵⁹ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001, Pasal 19 Ayat 1.

²⁶⁰ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen., Pasal 20 Ayat 1 dan 2.

Tata Cara Persidangan, menurut Pasal 26 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK, dilakukan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa. Konsumen (PSK) dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.²⁶¹ Secara formal dalam surat panggilan tersebut dicantumkan:

- 1) Hari, tanggal, jam dan tempat persidangan
- 2) Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) (Pasal 26 ayat (2)).

Penyelesaian disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu pada hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya (secara formal) permohonan ini terhitung sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) telah dinyatakan lengkap dan benar memenuhi Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Maksimal Ketua BPSK diberi waktu 3 (tiga) hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK).²⁶²

Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di BPSK (Pasal 34 ayat (4) jo Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).²⁶³

- 1) **Persidangan dengan cara konsiliasi**, Persidangan dengan cara konsiliasi dilakukan atas dasar inisiatif salah satu pihak atau para pihak untuk membawa sengketa konsumen ke BPSK. Dalam persidangan yang dilakukan dengan cara konsiliasi

²⁶¹ Ibid., Pasal 16.

²⁶² Bambang Sutiyoso, *op. cit.*, hlm. 108–109.

²⁶³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Majelis BPSK dibentuk berdasarkan keputusan Ketua BPSK, dan Majelis BPSK bersifat pasif, hanya bertugas (Pasal 28 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001):

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara konsiliasi ada 2 (dua) Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK sebagai fasilitator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

- 2) **Persidangan dengan cara mediasi**, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi, perbedaannya hanya bersifat aktif dari Majelis Keaktifan majelis BPSK sebagai perantara dan penasihat penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, terlihat dari tugas Majelis BPSK, yaitu :

- a) memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
- b) memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
- c) menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa,
- d) secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa:
- e) secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang undangan di bidang perlindungan konsumen.

- 3) **Persidangan dengan cara arbitrase**, sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan Persidangan dengan cara arbitrase, para pihak menyerahkan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, para pihak memilih arbiter dari anggota Majelis BPSK. Kedua, arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK dari unsure pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK. Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara arbitrase dilakukan dengan 2 persidangan, yaitu persidangan pertama dan persidangan kedua.

Pertama, prinsip-prinsip persidangan pertama, yaitu:²⁶⁴

- a) Kewajiban Majelis BPSK memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak (Pasal 33 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);
- b) Kewajiban Majelis BPSK untuk mendamaikan kedua belah pihak (Pasal 34 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), dalam hal tercapai perdamaian, maka hasilnya wajib dibuatkan penerapan perdamaian oleh Majelis BPSK (Pasal 35 ayat (3) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).
- c) Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat pernyataan, disertai kewajiban Majelis BPSK mengumumkan pencabtan gugatan tersebut dalam persidangan (Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).
- d) Kewajiban Majelis BPSK untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak (*asa audi et alteram partem*) (Pasal 34 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), yaitu:

²⁶⁴ Dr. Bambang Sutyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*.Op.Cit.hlm.112.

- 1) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya (Pasal 33 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);
- 2) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian (Pasal 34 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Kedua, prinsip-prinsip pada persidangan kedua, yaitu:²⁶⁵

- 1) Kewajiban Majelis BPSK untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama (Pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).
- 2) Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja persidangan pertama (Pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).
- 3) Kewajiban Sekretariat BPSK untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak (Pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001)
- 4) Pengabulan gugatan konsumen, jika perilaku usaha tidak datang pada persidangan kedua (verstek), sebaliknya gugatan digugurkan, jika konsumen yang tidak datang (Pasal 36 ayat (3) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Alat Bukti dan Sistem Pembuktian, menurut Pasal 21 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, alat-alat bukti yang dipergunakan di BPSK yaitu:²⁶⁶

²⁶⁵ Dr. Bambang Sutiyoso.Op.Cit.,hlm.113.

²⁶⁶ Pemerintah Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan (Kepmenperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001" (n.d.), Pasal 21.

- 1) Barang dan atau jasa:
- 2) Keterangan para pihak:
- 3) Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- 4) Surat dan/atau dokumen;
- 5) Bukti-bukti lain yang mendukung:

Sistem pembuktian yang digunakan dalam gugatan ganti rugi UUPK, yaitu sistem pembuktian terbaik (Pasal 28 UUPK jo. Pasal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 20 dan Pasal 21 22 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf Kep/12/2001, dijatuhkan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari I UUPK jo. Pasal 3 huruf I SK Menperindag Nomor 350/MPP kerja sejak diterimanya gugatan oleh sekretariat BPSK. Sifat putusan Majelis BPSK dimintakan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan. Isi putusan (amar putusan) dalam hal permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dikabulkan, antara lain berupa (dua ratus juta rupiah) (Pasal 52 huruf m UUPK, Pasal 60 ayat (2) penjatuan sanksi administrative, maksimal Rp. 200.000.000.00 UUPK jo. Pasal 37 ayat (3) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Selain itu di dalam, UUPK walaupun putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3) UUPK jo. Pasal 42 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), tetapi jika dilihat dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Atas pengajuan keberatan tersebut Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan (Pasal 58 ayat (1) UUPK). Atas keputusan Pengadilan Negeri tersebut, para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia

dalam waktu 14 (empat belas hari) (Pasal 58 ayat (2) UUPK) Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi (Pasal 58 ayat (3) UUPK).

Eksekusi Putusan, Dalam hal pelaku usaha menerima putusan BPSK (Pasal 56 ayat (1) UUPK), maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK (Pasal 56 ayat (1) UUPK jo. Pasal 41 ayat (4) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan yang telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, maka putusan BPSK menjadi berkekuatan hukum tetap. Tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan fiat eksekusi berdasarkan Pasal 57 UUPK, merupakan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

Mengenai istilah integrasi dimaknai tidak hanya sebagai penggabungan kelembagaan, tetapi juga harmonisasi regulasi, standardisasi prosedur, serta penguatan koordinasi antar aktor yang terlibat. Sistem terintegrasi yang dimaksud harus mampu menjamin prinsip aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen.²⁶⁷ Untuk memperjelas makna integrasi dalam konteks tersebut, diperlukan pemahaman konseptual mengenai arti integrasi itu sendiri. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga Tahun 2002 menyebutkan istilah Integrasi mempunyai arti mencampurkan atau menggabungkan hingga terbentuk suatu kesatuan yang utuh atau bulat.²⁶⁸ Terintegrasi yang berasal dari kata integrasi menurut

²⁶⁷ Laila Afni Rambe, "Dualisme Wewenang Dan Kompetensi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Analisis Terhadap BMPPVI Dengan BPSK)," *Op. Cit.*, hlm. 33.

²⁶⁸ Muhammad Guntur Himawan et al., "Harmoni Integrasi Nasional Dalam Kegiatan Aktivis Sosial," *Op. Cit.*, hlm.1.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh atau bulat.²⁶⁹

Istilah pembaruan hukum biasa dikenal dengan istilah tajdid yang bermakna pemurnian, peningkatan, pengembangan, modernisasi hukum, atau yang semakna dengannya.²⁷⁰ Pembaruan hukum tentu harus berasal dari sumbernya (sumber hukum), sebab tidak akan mungkin ada perubahan atau pembaruan hukum apabila sumbernya sendiri tidak pernah berubah baik diubah oleh sumbernya sendiri atau dirubah sumber hukum lainnya. Pembaruan hukum yang bersumber dari perundang-undangan, tidak akan terjadi apabila tidak ada perubahan perundang-undangan itu sendiri. Namun mungkin saja terjadi perubahan suatu norma hukum yang diatur dalam undang-undang itu sendiri, tetapi diubah oleh sumber hukum yang lain, misalnya yurisprudensi (putusan hakim), atau oleh doktrin ilmu hukum.²⁷¹

Keberadaan hukum acara perdata yang merupakan warisan pemerintah Hindia Belanda belum mampu menjawab perkembangan kebutuhan masyarakat yang sangat dinamis. Upaya untuk menjawab kebutuhan masyarakat atas keberadaan hukum acara perdata telah dilakukan melalui pengaturan yang tersebar di beberapa undang. undang, antara lain seperti Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dan Undang-Undang No. 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 2004 dan terakhir diubah dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2009. Pengaturan yang tersebar di banyak tempat ini berpotensi menimbulkan

²⁶⁹ Rabini Sayyidati, "Pemecahan Permasalahan Sosial Melalui Pembelajaran Pendidikan IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial) Yang Terintegrasi Dan Holistik," *Op. Cit.*, hlm. 43.

²⁷⁰ Muhammad Tahmid Nur, *Mengenai Hukum Pidana Ideal (Kemaslahantan Pidana Islam Dan Pembaruan Hukum Pidana Nasional)* (Sleman: CV. Budi Utama, 2018), hlm. 27, https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=hZJfEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR6&dq=buku+pembaharuan+hukum+adalah&ots=HFUjnnB7L1&sig=FIZIOBYZsMpphsJVvZVRet-e8_g&redir_esc=y#v=onepage&q=buku+pembaharuan+hukum+adalah&f=false.

²⁷¹ Herowati Poesoko, *Dinamika Sistem Peradilan Perdata Di Indonesia*, 1st ed. (Yogyakarta: LaksBang Justitia, 2019), hlm. 24.

inkonsistensi dalam pelaksanaannya, apalagi pengaturan mengenai hukum acara ini tidak diatur secara rinci sehingga memerlukan peraturan pelaksana. Sayangnya, peraturan pelaksana yang dibutuhkan untuk mengatur hal-hal teknis yang diamanatkan oleh undang-undang sehingga berdampak pada kesulitan dalam praktik peradilan. Untuk mengatasi hal tersebut, Mahkamah Agung kemudian sesuai dengan kewenangannya membuat Peraturan Mahkamah Agung (Perma). **Pembaruan hukum acara perdata**, yang tidak lain merupakan hukum formal dengan fungsi untuk menerapkan hukum materiil ke dalam peristiwa konkret yang terjadi di masyarakat, sangatlah diperlukan dewasa ini. Hal ini mengingat semakin pesatnya perkembangan dan pembaruan hukum materiil dengan banyaknya peraturan perundang-undangan yang dibentuk secara parsial sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat, guna mengatur hubungan hukum keperdataan yang semakin berkembang dan beragam seiring dengan perkembangan teknologi Informasi dan komunikasi.²⁷²

Hukum Acara adalah kumpulan ketentuan-ketentuan dengan tujuan memberikan pedoman dalam usaha mencari kebenaran dan keadilan bila terjadi perkosaan atas suatu ketentuan hukum dalam hukum materiil yang berarti memberikan kepada hukum acara suatu hubungan yang mengabdikan kepada hukum materiil. Dengan singkat juga dapat dikatakan bahwa hukum acara adalah peraturan hukum yang mengatur bagaimana caranya menjamin ditaatinya hukum materiil.²⁷³ Untuk melaksanakan hukum materiil, perdata terutama dalam hal ada pelanggaran atau untuk mempertahankan berlangsungnya hukum materiil perdata dalam hal ada tuntutan hak, diperlukan rangkaian peraturan-peraturan hukum lain di samping hukum materiil perdata itu sendiri. Peraturan hukum inilah yang

²⁷² Efa Laela Fakhriah and Sherly Ayuna Putri, *Hukum Acara Perdata: Pengertian, Sumber Hukum, Asas, Badan Peradilan, Perdamaian, Pemberian Kuasa, Sita Jamin Dan Pembaruan Hukum Acara Perdata*, ed. Rachmi, Cetakan 2 (Bandung: PT Refika Aditama, 2020), hlm.94-95.

²⁷³ R. Soero, *Praktek Hukum Acara Perdata: Tata Cara Dan Proses Persidangan*, Cetakan 3 (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1999), hlm.3.

disebut hukum formil atau hukum acara perdata. Menurut **Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo, S.H.** Hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang mengatur sebagaimana caranya menjamin ditaatinya hukum perdata materil dengan perantaraan hakim. Dengan perkataan lain hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang menentukan bagaimana caranya menjamin pelaksanaan hukum yang menentukan bagaimana caranya menjamin pelaksanaan hukum perdata materiil.²⁷⁴

Pengertian hukum acara perdata telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Antara lain menurut **Wirjono Projodikoro**, Hukum Acara Perdata adalah rangkaian peraturan-peraturan yang memuat cara bagaimana orang harus bertindak satu sama lain untuk melaksanakan berjalannya peraturan-peraturan hukum perdata. Sementara itu, **Lilik Mulyadi** mendefinisikan hukum acara perdata adalah peraturan hukum yang mengatur mengenai proses seseorang untuk berperkara perdata di depan sidang pengadilan serta bagaimana proses hakim (pengadilan) menerima, memeriksa, mengadili dan memutus perkara, serta bagaimana proses pelaksanaan putusan dalam rangka mempertahankan eksistensi hukum perdata material.²⁷⁵

Menurut **Van Eikema Hommes**, asas hukum tidak boleh dianggap sebagai norma-norma hukum yang konkret, akan tetapi perlu dipandang sebagai dasar-dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku. Pembentukan hukum praktis perlu berorientasi pada asas-asas hukum tersebut. Dengan kata lain, asas hukum ialah dasar-dasar atau petunjuk arah dalam pembentukan hukum positif.²⁷⁶ Adapun menurut **Sudikno Mertokusumo HIR dan Rbg mempunyai asas-asas** sebagai berikut:²⁷⁷

²⁷⁴ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata: Edisi Revisi*, Cetakan 5 (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2017), hlm.2.

²⁷⁵ Sri Wahyuni, *Hukum Acara Perdata Di Era Digital*, ed. Sufiarina, Cetakan 1 (Makasar: CV. Tohar Media, 2024), hlm.1.

²⁷⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: CV Maha Karya Pustaka, 2022), hlm.48.

²⁷⁷ Efa Laela Fakhriah, *Perbandingan HIR Dan RBG Sebagai Hukum Acara Perdata Positif Di Indonesia*, Cetakan 2 (Bandung: CV Keni Media, 2016), hlm.19-21.

a. Hakim Bersifat Menunggu.

Asas hukum acara perdata yang diatur dalam HIR adalah bahwa inisiatif untuk mengajukan tuntutan hak diserahkan sepenuhnya kepada yang berkepentingan. Apakah akan ada proses atau tidak, apakah suatu perkara atau tuntutan hak itu akan diajukan atau tidak sepenuhnya diserahkan kepada pihak yang berkepentingan, sehingga ada pameo kalau tidak ada tuntutan hak atau penuntutan, maka tidak ada hakim (*wo kein klanger ist, ist kein richter, nemo iudex sine actore*). Dengan demikian tuntutan hak yang mengajukan adalah pihak yang berkepentingan, sedangkan hakim bersifat menunggu datangnya tuntutan hak yang diajukan kepadanya (*iudex ne procedat ex officio*). Pengaturan ini dapat dilihat pada Pasal 118 HIR dan Pasal 142 Rbg).

b. Hakim Pasif

Hakim dalam memeriksa perkara perdata bersikap pasif dalam arti bahwa ruang lingkup atau pokok sengketa yang diajukan pada hakim untuk diperiksa pada dasarnya ditentukan oleh para pihak yang bersengketa bukan oleh hakim. Para pihak dapat secara bebas mengakhiri sendiri sengketa yang telah diajukan ke muka pengadilan, sedangkan hakim tidak dapat menghalang-halangnya. Hal ini dapat berupa perdamaian atau pencabutan perkara sebagaimana yang diatur dalam Pasal 130 HIR dan 154 Rbg. Namun demikian hakim sebagai pemimpin sidang harus aktif memimpin pemeriksaan perkara. Hakim berhak memberi nasihat kepada kedua belah pihak serta menunjukan upaya hukum dan memberi keterangan kepada para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 132 HIR dan Pasal 156 Rbg. Berdasarkan hal tersebut, sistem HIR dan Rbg berbeda dengan Rv yang pada pokoknya mengandung prinsip "hakim pasif".

c. Mendengar Kedua Belah Pihak

Asas mendengar kedua belah pihak dikenal dengan Asas *audi et alteram partem* atau *Eines Mannes Rede ist keines Mannes Rede*, man soll sie horen alle beide yang artinya

hakim tidak boleh menerima keterangan dari salah satu pihak sebagai kebenaran. untuk mengeluarkan pendapatnya. Hal ini diatur dalam Pasal bila pihak lawan tidak didengar atau tidak diberi kesempatan 132a, 121 ayat (2) HIR dan Pasal 145 ayat (2), 157 Rbg.

d. Putusan Harus disertai alasan

Semua putusan pengadilan harus memuat alasan-alasan putusan yang dijadikan dasar untuk mengadili. Alasan-alasan atau argumentasi itu dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban hakim atas putusan yang dibuatnya kepada masyarakat dan para pihak (Pasal 184 ayat (1), 319 HIR dan Pasal 195, 618 Rbg).

e. Beracara dikenakan biaya

Untuk perkara dipengadilan dikenakan biaya diatur dalam Pasal 121 ayat (4), 182, 183 HIR dan Pasal 145 ayat (4), 192-194 Rbg. Biaya ini meliputi biaya kepaniteraan, biaya untuk panggilan dan pemberitahuan para pihak serta biaya materai. Disamping itu apabila meminta bantuan pengacara (Advokat) maka harus pula mengeluarkan biaya.

f. Tidak adanya keharusan mewakilkan

HIR dan Rbg tidak mewajibkan para pihak untuk mewakilkan kepada orang lain, sehingga pemeriksaan di persidangan terjadi secara langsung terhadap para pihak yang berkepentingan, namun para pihak dapat dibantu atau diwakili oleh kuasanya apabila dikehendaki oleh para pihak. Dengan demikian hakim tetap wajib memeriksa sengketa yang diajukan kepadanya, meskipun para pihak tidak mewakilkan kepada seorang kuasa (Pasal 123 HIR dan Pasal 147 Rbg). Hal ini berbeda dengan Rv yang mewajibkan para pihak mewakilkan kepada orang lain (*procureur*) dalam berbicara di muka pengadilan. Perwakilan ini merupakan keharusan dengan akibat batalnya tuntutan hak (Pasal 106 ayat (1) Rv) atau diputusnya diluar hadir Tergugat apabila para pihak ternyata tidak diwakilkan (Pasal 109 Rv).

Independensi kekuasaan kehakiman tercermin dalam peradilan yang independen, khususnya pada aspek kemandirian hakim dalam memeriksa dan memutus suatu perkara. Hakim dalam memahami dan menafsirkan undang-undang harus independen dan tidak memihak, termasuk dari maksud politik pembuat undang-undang ketika undang-undang dirumuskan, sebagaimana ditegaskan oleh **Jimly Ashiddiqie**, bahwa kata akhir dalam memahami maksud undang-undang tetap berada ditangan para hakim. Kekuasaan kehakiman yang independen, menurut **Bagir Manan**, merupakan kekuasaan yang lepas dari pengaruh sesuatu, lepas dari pengaruh dan campur tangan kekuasaan lain, tidak hanya dari pemerintah.²⁷⁸ Secara konstitusional, kekuasaan kehakiman yang independen ditegaskan pada Pasal 24 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa:²⁷⁹

"Kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan", dan

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa:²⁸⁰

"Kekuasaan Kehakiman adalah kekuasaan negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, demi terselenggaranya Negara Hukum Republik Indonesia."

Tujuan suatu proses di muka pengadilan adalah untuk mendapatkan penentuan bagaimanakah hukumnya dalam suatu kasus, yaitu bagaimanakah hubungan hukum antara dua pihak yang berperkara itu seharusnya dan agar segala apa yang ditetapkan itu direalisasi, jika perlu dengan paksaan. Dengan demikian maka hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang diberikan oleh hukum materiel, baik yang berupa hukum tertulis maupun yang tidak

²⁷⁸ Hamzah Amir, *Hukum Acara Perdata Peradilan Tingkat Banding*, Cetakan 1 (Malang: Setara Press, 2013), hlm.2.

²⁷⁹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945., Pasal 24 ayat (1).

²⁸⁰ Pemerintah, "Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman" (n.d.), Pasal 1 ayat (1).

tertulis, dapat diwujudkan lewat pengadilan.²⁸¹ Hukum materiil sebagaimana terjelma dalam undang-undang atau yang bersifat tidak tertulis, merupakan pedoman bagi warga masyarakat tentang bagaimana orang selayaknya berbuat atau tidak berbuat di dalam masyarakat.²⁸²

Hukum materiil terwujud dalam bentuk undang-undang sebagai hukum tertulis yang didasari oleh asas dan kaedah, serta hukum tidak tertulis yang merupakan pedoman bagi warga masyarakat tentang bagaimana orang selayaknya berbuat atau tidak berbuat di dalam masyarakat, yang pada hakekatnya bertujuan untuk melindungi kepentingan manusia. Untuk melaksanakan atau mempertahankan hukum perdata materiil tersebut, diperlukan rangkaian peraturan hukum lainnya di samping hukum perdata materiil itu sendiri. Peraturan hukum inilah yang disebut dengan hukum perdata formil atau hukum acara perdata. Oleh karena itu hukum acara perdata disebut juga dengan hukum formil yang diperuntukkan untuk menjamin ditaatinya hukum perdata materiil. Sebagai hukum formal, hukum acara bersifat mengikat dan harus ditaati oleh semua pihak yang menggunakannya. Sifat mengikat dari hukum acara timbul karena memang hukum acara merupakan hukum yang mengatur tentang cara melaksanakan atau menerapkan hukum perdata materiil terhadap sengketa-sengketa yang terjadi di masyarakat dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.²⁸³ Untuk menyelesaikan suatu perkara dengan tepat, hakim harus terlebih dahulu memahami fakta yang sebenarnya secara objektif sebagai dasar dalam membuat putusan. Hakim tidak boleh langsung menentukan putusan sejak awal tanpa dasar yang jelas, lalu baru menyusun alasannya kemudian. Fakta yang sebenarnya tersebut diketahui melalui proses pembuktian. Artinya, putusan tidak boleh ditentukan sejak awal

²⁸¹ R Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Cetakan 3 (Bandung: Percetakan Binacipta, 1989), hlm.8.

²⁸² Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Edisi Ke 8 (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2009), hlm.1.

²⁸³ Efa Laela Fakhriah, *Kapita Selekta Hukum Acara Perdata Indonesia*, Cetakan 1 (Bandung: CV Mandar Maju, 2019), hlm.3-4.

berdasarkan dugaan, kemudian baru dicari-cari alasan untuk mendukungnya atau direka pertimbangan pembuktiannya, tetapi harus dipertimbangkan lebih dulu tentang terbukti tidaknya baru kemudian sampai pada putusan.²⁸⁴

Penyelesaian perkara dalam peradilan *contentious* disebut putusan, sedangkan penyelesaian perkara dalam peradilan *voluntair* disebut penetapan.²⁸⁵ Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada iktikad baik, dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.²⁸⁶ Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. Sifat putusan kesepakatan penyelesaian sengketa secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan iktikad baik, serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 hari sejak penandatanganan. Kemudian, kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 hari sejak pendaftaran.²⁸⁷

Sistem hukum pembuktian di Indonesia pada dasarnya menganut *closed and restricted evidentiary system* atau sistem pembuktian yang tertutup dan terbatas. Sistem pembuktian ini didasarkan pada pengaturan dalam Pasal 164 HIR/284 R.Bg. dan Pasal 1866 KUHPerdata yang membatasi alat-alat bukti sebagai berikut.²⁸⁸

1. Alat bukti tertulis,

²⁸⁴ Prof. Dr. Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Yogyakarta: Liberty, 2009), hlm. 201.

²⁸⁵ Ibid., hlm. 202.

²⁸⁶ Prof. Dr. Elisabeth Nurhaini Butarbutar, Fransiskus Rahmad Zai, and Arief Wibowo, *Penyelesaian Perkara Perdata Dilihat Dari Kacamata Hakim* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2025), hlm. 255.

²⁸⁷ Ibid.

²⁸⁸ M. Natsir Asnawi, *Hukum Pembuktian Perkara Perdata Dalam Sistem Hukum Indonesia: Kajian Kontekstual Mengenai Sistem, Asas, Prinsip, Pembebanan, Dan Standar Pembuktian*, Cetakan 1 (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2020), hlm.29-30.

2. Alat bukti saksi;
3. Persangkaan;
4. Pengakuan;
5. Sumpah;

Selain dari ketentuan tersebut, juga dikenal alat bukti pemeriksaan setempat (*descente*) yang diatur dalam Pasal 153 HIR/180 R.Bg. dan pemeriksaan ahli (*expertise*) yang diatur dalam Pasal 154 HIR/181 RBg. Implementasi dari alat-alat bukti tersebut di atas tunduk pada ketentuan-ketentuan yang diatur, baik dalam HIR, RBg., maupun KUHPdata. Namun demikian, dalam perkembangannya, penerapan alat-alat bukti di pengadilan mengalami pergeseran sistem dan paradigma ke arah yang lebih terbuka (*opened system*) yang akan penulis kemukakan sebagai berikut:²⁸⁹

1. Sistem tertutup dan terbatas (*closed and restricted system*)

Sistem pembuktian tertutup dan terbatas merupakan sistem pembuktian yang telah lama dianut dalam sistem hukum di Indonesia. Pembatasan demikian didasarkan pada ketentuan Pasal 164 HIR/284 R.Bg dan Pasal 1866 KUHPdata. Para pihak yang berperkara di pengadilan tidak dapat secara bebas mengajukan jenis atau bentuk alat bukti dalam proses penyelesaian suatu perkara. Hal ini disebabkan karena undang-undang telah mengatur dan menetapkan secara enumeratif alat bukti apa saja yang sah (diakui hukum) dan yang bernilai sebagai alat bukti. Pembatasan demikian juga berlaku bagi hakim. Hakim tidak dibebaskan atau diperkenankan untuk menerima apa saja yang diajukan oleh para pihak dalam proses pembuktian suatu perkara. Jikapun hal demikian dilakukan oleh para pihak, maka hakim diwajibkan untuk menolak dan/atau mengesampingkan alat-alat bukti dimaksud.

2. Sistem Terbuka (*Opened Sistem*)

²⁸⁹ Asnawi, Op.Cit., hlm. 29-31.

Perkembangan sistem hukum pembuktian di Indonesia dewasa ini menunjukkan kecenderungan kearah sistem yang lebih terbuka. Menurut Subekti, dalam hal ini pernah mengemukakan bahwa penerapan maupun KUHPdata patut untuk dipertanyakan dan dikaji ulang. Lebih lanjut, penyebutan jenis-jenis alat bukti dimaksud tidak serta merta dapat diartikan melarang adanya bukti atau kemungkinan jenis bukti lain yang tidak disebutkan dalam perundang-undangan tersebut. Mengenai pembatasan alat-alat bukti dimaksud saat ini dianggap tidak tepat dan tidak relevan lagi. Ketentuan mengenai alat-alat bukti dalam peraturan perundang-undangan tadi harus dipahami secara kontekstual. Perundang-undangan yang ada saat ini dibuat dalam kurun waktu seratusan tahun yang lalu. Pembuat undang-undang pada saat itu mungkin belum memikirkan dinamika perkembangan zaman yang sedemikian pesat, kemunculan variasi alat bukti baru seperti data elektronik, rekaman, fotokopi, dan sebagainya dapat dipakai sebagai alat bukti dalam persidangan pengadilan. Di beberapa negara yang menganut sistem civil law, seperti Belanda, telah terjadi perkembangan sistem hukum pembuktian ke arah yang lebih terbuka. Kebenaran tidak hanya diperoleh dari alat bukti tertentu, akan tetapi dapat diperoleh dari alat bukti apa saja yang memiliki kemampuan untuk menerangkan suatu hal atau keadaan berkaitan dengan perkara yang sedang ditangani. Ketentuan mengenai penyebutan alat bukti secara terbatas tersebut tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman yang sudah mengenai sistem digitalisasi data. Alan M. Gathan mengemukakan bahwa alat-alat bukti modern yang saat ini lazim digunakan dalam pergaulan masyarakat, seperti alat bukti elektronik (*electronic evidence*) yang mencakup data elektronik (*electronic data*), berkas elektronik (*electronic file*), dan segala bentuk sistem komputer yang dapat dibaca (*computer system readable form*).

Seiring dengan berkembangnya alat-alat bukti modern dalam kehidupan masyarakat, kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku menjadi penting. Oleh karena itu, Menurut Sudikno, penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengajuan gugatan atau tuntutan hak di pengadilan merupakan tindakan yang bertujuan untuk memperoleh perlindungan hukum yang diberikan oleh pengadilan guna mencegah "*eigenrichting*" atau tindakan main hakim sendiri. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) dilaksanakan melalui proses persidangan di pengadilan yang diperiksa dan diputus oleh hakim. Hakim mempunyai kewenangan untuk mengadili sengketa yang ditanganinya dan menentukan mana pihak yang menang (*win*) dan mana pihak yang kalah (*lose*) berdasarkan apa yang terbukti di persidangan. Prosedur melalui jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, serta menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah.

Pihak yang merasa tidak puas terhadap putusan hakim (pihak yang kalah), dapat mengajukan upaya hukum terhadap putusan tersebut. Upaya hukum adalah upaya untuk memeriksa kembali suatu putusan hakim, baik yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap maupun yang belum berkekuatan hukum tetap. Secara umum terdapat dua kelompok upaya hukum, yaitu upaya hukum biasa dan upaya hukum luar biasa. Upaya hukum biasa adalah upaya hukum terhadap putusan yang belum berkekuatan hukum tetap, sedangkan upaya hukum luar biasa adalah upaya hukum terhadap putusan hakim yang sudah berkekuatan hukum tetap. Hukum acara perdata Belanda memiliki 5 (lima) macam upaya hukum yaitu: upaya biasa yang terdiri dari *verzet* (perlawanan terhadap putusan *verstek*), *banding* dan *kasasi*, serta upaya hukum luar biasa yang terdiri dari perlawanan pihak ke tiga (*derdenverzet*) dan peninjauan kembali (*herroeping*). Pengajuan upaya hukum biasa akan

menunda pelaksanaan putusan hakim, sedangkan dengan diajukannya upaya hukum luar biasa, pelaksanaan putusan hakim tidak tertunda.²⁹⁰

Hal ini cenderung menimbulkan masalah baru, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara para pihak yang bersengketa. Berbagai kritik muncul terhadap proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Kritik yang umum dilontarkan adalah sebagai berikut:²⁹¹

a. Penyelesaian Sengketa Sangat Lambat

Kritik atas lambatnya penyelesaian sengketa melalui litigasi merupakan kenyataan yang umum terjadi di seluruh pelosok dunia. Penyelesaian perkara di Jepang rata-rata memakan waktu 10-15 tahun, sedangkan di Korea Selatan rata-rata antara 5-7 tahun. Hal itu pun merupakan kenyataan yang dihadapi masyarakat Indonesia. Penyelesaian perkara mulai dari tingkat pertama sampai kasasi rata-rata memakan waktu antara 7-12 tahun. Kelambatan itu sulit dihindari karena semua perkara diajukan banding dan kasasi, bahkan hingga sampai peninjauan kembali.

b. Biaya Berperkara Mahal

Kerisauan tentang besarnya biaya berperkara melalui peradilan terjadi di mana-mana. Di Korea Selatan misalnya, meskipun proses penyelesaian perkara relatif cepat antara 5-7 tahun, tetapi tetap mengeruk biaya yang mahal. Pihak yang berperkara dibebani biaya resmi peradilan ditambah dengan upah pengacara yang tidak sedikit. Terdapat suatu pepatah Cina yang mengatakan bahwa, "*Going to the law is losing cow for sake of a car*". Maksudnya adalah seseorang yang berperkara akan kehilangan seekor lembu

²⁹⁰ Efa Laela Fakhriah, *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), hlm.120.

²⁹¹ Artaji dan Hazar Kusmayanti Fakhriah, Efa Laela, *Hukum Acara Perdata: Dimensi Tuntutan Hak Keperdataan*, Cetakan 1 (Bandung: PT Refika Aditama, 2024), hlm.9-10.

hanya untuk memerkarakan seekor kucing. Kucing lepas dari tangan dan lembu pun sudah hilang untuk menebus kucing tersebut.

c. Peradilan pada Umumnya Tidak Responsif

Selain memakan waktu yang lama dan harus mengeluarkan biaya yang mahal, peradilan pada umumnya dianggap kurang responsif karena sering mengabaikan kepentingan masyarakat banyak dan kurang tanggap terhadap kepentingan umum.

d. Putusan Pengadilan Tidak Menyelesaikan Masalah

Tidak ada putusan pengadilan yang mengantar para pihak yang bersengketa ke arah penyelesaian masalah. Hal ini karena putusan pengadilan tidak bersifat *problem solving* di antara pihak yang bersengketa, tetapi menempatkan salah satu pihak pada posisi pemenang (*the winner*) dan menyudutkan pihak lain sebagai pihak yang kalah (*the loser*). Ada pihak yang menang dan kalah. Bukan kedamaian dan ketenteraman, tetapi timbul dendam dan kebencian pada diri yang kalah.

Hukum Acara Perdata sampai saat ini masih bersifat pluralistis, yaitu untuk wilayah Jawa dan Madura diatur dalam HIR (*Het Herziennne Indonesische Reglement*), sedangkan untuk wilayah luar Jawa dan Madura berlaku RBg (*Reglement Buitengewesten*). Di samping itu juga Rv (*Reglement op de Burgerlijke Rechtsvordering*) atau hukum acara perdata untuk golongan Eropa: 5.1847 No.52, 1849 No.63, RO (*Reglement op de Rechterlijke Organisatie in het beleid der Justitie in Indonesie*) atau Reglemen tentang Organisasi Kehakiman: S. 1847 No. 23, BW buku ke IV serta beberapa pasal yang tersebar dalam BW, WvK, dan Peraturan Kepailitan; Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1947 Tentang Acara Banding, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 Tentang Mahkamah Konstitusi, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung jo Undang-Undang Nomor 5 Tahun

2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung, Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Peradilan Umum, Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Pengadilan Agama, dan ketentuan lainnya yang menyangkut tentang acara perdata.²⁹²

Hukum Acara Perdata sampai saat ini belum bersifat nasional dan pengaturannya masih bersifat plural, meskipun telah ada peraturan dari Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI) untuk menjembatani perkembangan dalam proses peradilan yang dituntut untuk mematuhi prinsip umum dalam pengertian proses penyelesaian sengketa yang bersifat sederhana, cepat dan biaya ringan. Upaya tersebut telah dilakukan oleh MARI dengan mengeluarkan beberapa Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) ataupun Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA), terkandung prinsip umum yang bersifat sederhana, cepat dan biaya ringan. Peradilan diselenggarakan untuk membuka akses yang luas bagi masyarakat dalam memperoleh keadilan dalam perkembangan hubungan hukum di bidang ekonomi dan keperdataan lainnya di masyarakat, kebutuhan prosedur. Penyelesaian sengketa masih terganjal dengan formalitas formalitas administrasi persidangan yang tidak sederhana, membutuhkan waktu yang lama, berbelit-belit dan biaya yang belum bersifat transparan. Pengaturan penyelesaian perkara perdata masih bersifat plural dan belum bersifat nasional, hal tersebut secara formal masih mendasarkan berbagai peraturan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam Reglemen Indonesia yang diperbaharui (HIR), Staatsblaad Nomor 44 Tahun 1941 dan Reglemen Hukum Acara untuk Daerah Luar Jawa dan Madura (RBg), Staatsblaad Nomor 227 Tahun 1927 serta peraturan lain seperti

²⁹² Efa Laela Fakhriah, *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), hlm.63.

halnya berbentuk PERMA ataupun SEMA.²⁹³ Pembentukan Hukum Acara Perdata sebagai upaya pembaruan terhadap hukum acara perdata nasional, dirasakan sangat perlu terutama bagi kepentingan praktik peradilan untuk menunjang tercapainya kepastian hukum.²⁹⁴

Pembentukan peradilan khusus tidak ditentukan secara tegas dalam Undang-Undang dasar yang sebenarnya dapat mempengaruhi struktur ketatanegaraan dalam lembaga peradilan. Undang-Undang terbaru yang mengatur tentang Kekuasaan Kehakiman yakni UU No 48 Tahun 2009 telah memberi ruang dimasukkannya pengadilan khusus dalam kekuasaan kehakiman. Dengan adanya peradilan khusus, yang dalam hal ini hanya dapat dibentuk dibawah salah satu lingkungan peradilan, maka struktur dalam lembaga peradilapun menjadi lebih kompleks, dan hal ini pun dapat dikatakan seperti bertingkat-tingkat. Dapat pula dikatakan bahwa dimana Mahkamah Agung membawahi empat lingkungan peradilan, dan di bawahnya lagi terdapat peradilan khusus dalam lingkungannya masing-masing.²⁹⁵

Melihat ketentuan Undang-undang tersebut, satu hal yang perlu dicatat adalah bahwa istilah pengadilan khusus ternyata belum dikenal. **Istilah pengadilan khusus** dinyatakan secara tegas baru pada UU No. 4 Tahun 2004 yang menggantikan UU No. 14 Tahun 1970. Selain itu dalam UU No. 4 Tahun 2004 ini posisi pengadilan khusus tidak lagi ditempatkan dalam bagian penjelasan UU akan tetapi telah dimasukkan dalam bagian batang tubuh. Dalam ketentuan Pasal 15 ayat (1) UU No. 4 Tahun 2004, disebutkan bahwa pengadilan khusus hanya dapat dibentuk dalam salah satu lingkungan peradilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 yang diatur dengan undang-undang. Adapun dalam penjelasan Pasal 15 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan "pengadilan khusus" dalam

²⁹³ Herowati dkk Poesoko, *Perkembangan Hukum Acara Perdata Di Indonesia: Dalam Rangka Memperingati 75 Tahun Prof. Dr. Herowati Poesoko, S.H.,M.H.*, Cetakan 1 (Yogyakarta: LaskBang Justitia, 2023), hlm.1.

²⁹⁴ Fakhriah, *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata*, 2017, hlm.64.

²⁹⁵ Dr. Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*.Op.Cit.,hlm.8.

ketentuan ini, antara lain, adalah pengadilan anak, pengadilan niaga, pengadilan hak asasi manusia, pengadilan tindak pidana korupsi, pengadilan hubungan industrial yang berada di lingkungan peradilan umum, dan pengadilan pajak di lingkungan peradilan tata usaha negara.²⁹⁶

Sedangkan dalam Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman yang baru yakni UU No 48 tahun 2009 pada **Pasal 1 angka 8** terdapat pengertian Pengadilan khusus. **Pengadilan khusus adalah** pengadilan yang mempunyai kewenangan untuk memeriksa, mengadili dan memutus perkara tertentu, yang hanya dapat dibentuk dalam salah satu lingkungan badan peradilan dibawah Mahkamah Agung yang diattur dalam Undang-Undang. Pengaturan pengadilan khusus dalam batang tubuh. Undang-Undang No 48 Tahun 2009 semakin memperjelas, mempertegas posisi, kedudukan dan legitemasi pengadilan khusus yang tidak disebutkan secara rinci dalam Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman sebelumnya. Dalam Pasal 27 UU No. 48 Tahun 2009 disebutkan secara sekilas tentang **pembentukan pengadilan khusus. Pasal 27 UU No. 48 Tahun 2009** menyebutkan bahwa Pengadilan khusus hanya dapat dibentuk dalam salah satu lingkungan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25. Ketentuan mengenai pembentukan pengadilan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam undang-undang. Adapun dalam penjelasannya disebutkan bahwa yang dimaksud dengan "pengadilan khusus" antara lain adalah pengadilan anak. pengadilan niaga, pengadilan hak asasi manusia, pengadilan tindak pidana korupsi, pengadilan hubungan industrial dan pengadilan perikanan yang berada di lingkungan peradilan umum, serta pengadilan pajak yang berada di lingkungan peradilan tata usaha negara.²⁹⁷

²⁹⁶ Dr. Bambang Sutiyoso, hlm.10.

²⁹⁷ Dr. Bambang Sutiyoso, hlm.11.

Selain asas-asas umum, masih terdapat asas-asas hukum acara khusus, yaitu asas-asas hukum acara yang hanya berlaku pada perkara perdata yang secara khusus diatur dalam HIR/RBg. Asas-asas khusus ini adalah sebagai berikut:²⁹⁸

a. *Asas Point D'interet Point D'action*

Asas ini berarti siapa yang mempunyai kepentingan hukum, dapat mengajukan tuntutan hak ke pengadilan. Menurut Pasal 118 ayat (1) HIR/124 ayat (1) RBg, tuntutan hak adalah tuntutan perdata yang mengandung sengketa, yang lazim disebut sebagai gugatan. Putusan Mahkamah Agung Nomor 294 K/Sip/1971 mensyaratkan agar tuntutan hak harus diajukan oleh orang yang mempunyai hubungan hukum. Kemudian, sesuai dengan ketentuan Pasal 118 ayat (1) HIR/124 ayat (1) RBg, orang yang merasa haknya dilanggar atau dirugikan dapat mengajukan tuntutan kepada orang yang dianggap melanggar hak tersebut ke pengadilan. Penggugat sebagai pihak yang berkepentingan mengharapkan gugatan berlangsung terdapat kemungkinan pihak lawan atau tergugat mengalihkan dapat dijamin bahwa putusannya dapat dilaksanakan. Selama persidangan harta kekayaannya kepada orang lain. Dengan demikian, apabila gugatan penggugat dikabulkan oleh pengadilan, maka putusan pengadilan tidak dapat dilaksanakan karena tergugat tidak mempunyai harta kekayaan lagi. Dikabulkan, undang-undang menyediakan upaya untuk menjamin hak Untuk kepentingan penggugat agar terjamin haknya apabila gugatannya tersebut dengan penyitaan (*arrest, beslag*). Penyitaan ini merupakan tindakan persiapan untuk menjamin dapat dilaksanakannya putusan perdata. Barang barang yang disita untuk kepentingan penggugat disimpan (*diconserveer*) untuk jaminan dan tidak boleh dialihkan atau dijual (Pasal 197 ayat (9) dan 199 HIR/212 dan 214 RBg). Apabila permohonan sita

²⁹⁸ Butarbutar, Zai, and Wibowo, *Penyelesaian Perkara Perdata Dilihat Dari Kacamata Hakim*, hlm. 145-

jaminan dikabulkan, maka akan dinyatakan sah dan berharga dalam putusan, yang berarti tuntutan penggugat dapat dilaksanakan. Tuntutan hak dalam perkara perdata merupakan tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan hukum yang diberikan oleh pengadilan dan untuk mencegah terjadinya *eigenrichting* atau tindakan menghakimi sendiri, Tindakan menghakimi sendiri merupakan tindakan untuk melaksanakan hak menurut kehendaknya sendiri yang bersifat sewenang-wenang tanpa persetujuan pihak lain yang berkepentingan sehingga akan menimbulkan kerugian.

b. Asas *Actor Sequitur Forum Rei*

Dalam perkara perdata, asas actor sequitur forum rei direalisasikan berdasarkan Pasal 118 ayat (1) HIR/124 ayat (1) RBg, yaitu gugatan harus diajukan kepada Pengadilan Negeri tempat tinggal tergugat. Berdasarkan asas ini, seseorang tidak dapat dipaksa untuk menghadap ke Pengadilan Negeri penggugat tinggal karena tergugat belum tentu bersalah atau gugatan si penggugat belum tentu dikabulkan oleh pengadilan. Tergugat haruslah dihormati dan diakui hak-haknya selama belum terbukti kebenaran gugatan yang diajukan penggugat sehingga tidak dapat dipaksa untuk berkorban untuk kepentingan pihak penggugat yang belum tentu tinggal sekota dengan si tergugat. Penyimpangan terhadap asas *actor sequitur forum rei* dapat dilakukan apabila tergugat tidak mempunyai tempat tinggal yang nyata atau tidak kenal. Dalam hal ini, gugatan diajukan ke Pengadilan Negeri tempat tinggal tergugat. Apabila gugatan mengenai benda tetap, maka gugatan diajukan Agoda Pengadilan Negeri tempat benda tersebut berada sesuai dengan asas *forum rei sitae*. Apabila terdapat perjanjian yang memuat pilihan hukum, maka gugatan diajukan kepada Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat hukum yang dipilih.

c. Asas Hakim Bersifat Pasif

Hakim di dalam memeriksa perkara perdata bersikap pasif, dalam arti bahwa ditentukan oleh para pihak yang berperkara, bukan oleh hakim. Artinya, ruang lingkup atau luas pokok sengketa yang diajukan untuk diperiksa diajukan oleh pihak-pihak. Asas ini ditentukan dalam Pasal 178 ayat (2) dan hakim tidak boleh menambah atau mengurangi pokok sengketa yang HIR/189 ayat (2) RBg, yakni hakim wajib mengadili seluruh gugatan dan dilarang untuk mengabulkan lebih dari yang dituntut. Artinya, hakim terikat pada peristiwa yang diajukan oleh para pihak (*secundum allegat iudicare*). Sifat pasif hakim perdata diartikan juga bahwa hakim tidak terlalu aktif campur tangan di dalam perkara. Artinya, dalam hukum acara perdata, hakim bersikap tut wuri, yaitu hakim hanya mengikuti apa yang diinginkan oleh pihak yang berperkara. Para pihak dapat secara bebas mengakhiri sendiri sengketa yang telah diajukan ke pengadilan, dan hakim tidak boleh menghalang-halangnya. Hal ini dapat berupa perdamaian atau pencabutan gugatan (Pasal 130 HIR/154 RBg).

d. Asas Hakim Bersifat Aktif

Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman pada dasarnya mengharuskan hakim bersifat aktif karena yang dimaksud dengan kekuasaan kehakiman dalam Pasal 24 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah kekuasaan negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila demi terlaksananya negara hukum Republik Indonesia. Dengan demikian, sebagai penegak hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila, maka hakim wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum yang hidup dalam masyarakat sehingga putusannya mencerminkan keadilan dalam masyarakat. Pada dasarnya, hakim perdata bersifat pasif dan tut wuri terhadap kehendak para pihak, tetapi dalam hukum acara perdata, hakim pun harus aktif memimpin sidang. Artinya, hakim aktif membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat

tercapainya suatu peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan sebagaimana menunjukkan upaya hukum dan memberikan keterangan kepada mereka ditentukan dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Kekuasaan Kehakima (Pasal 132 HIR/156 RBg). Menurut Supomo, pada prinsipnya, sistem HIR/RBg mengenal prinsip hakim aktif berbeda dengan sistem Rv yang menganut prinsip hakim pasif. Asas ini juga dapat disimpulkan dari bunyi Pasal 178 ayat (1) HIR/189 ayat (1) RBg bahwa karena jabatannya, saat bermusyawarah hakim wajib mencukupkan segala alasan hukum yang tidak dikemukakan oleh kedua belah pihak. Dalam hal-hal tertentu, hakim dapat menjatuhkan putusan atas perkara yang tidak diminta sebagaimana disebutkan dalam Yurisprudensi Nomor 556 K/Sip/1971 tanggal 8 Januari 1971 bahwa mengabulkan lebih dan yang dituntut, diizinkan selama hal ini masih sesuai dengan peristiwa materiil. Kemudian, Yurisprudensi Nomor 610 K/Sip/1968 menetapkan bahwa putusan *judex facti*, yang didasarkan pada petitum subsider untuk diadili menurut kebijaksanaan pengadilan (*ex aequo et bono*), dapat dibenarkan selama masih sesuai dengan isi gugatan primer.

e. *Asas Actori In Cumbit Probatio*

Dalam perkara perdata, yang wajib membuktikan adalah para pihak, bukan hakim. Hakim yang memerintahkan kepada para pihak untuk mengajukan alat-alat bukti, atau hakimlah yang membebani para pihak dengan pembuktian (*bewijslast, burden of proof*). Problematika dalam beban pembuktian adalah: "Bagaimana hakim membagi beban pembuktian antara pihak-pihak?" Menurut Pasal 163 HIR/Pasal 283 RBg dan Pasal 1865 KUHPerdata, apabila salah satu pihak mengemukakan peristiwa atau membantah peristiwa, maka pihak tersebut harus membuktikan peristiwa atau bantahannya dalam persidangan. Asas inilah yang dikenal dengan asas *actori in cumbit probatio*. Penggugat wajib membuktikan peristiwa yang diajukannya, sedangkan

tergugat wajib membuktikan bantahannya. Risiko dari beban pembuktian adalah apabila salah satu pihak yang dibebani dengan pembuktian tidak dapat membuktikan, maka ia harus dikalahkan. Apabila penggugat tidak dapat membuktikan peristiwa yang diajukannya, maka ia harus dikalahkan. haliknya, apabila tergugat tidak dapat membuktikan bantahannya, maka ia juga harus dikalahkan.

f. Asas Mencari Kebenaran Formal

Mencari kebenaran formal berarti mencari kebenaran yang tidak melampaui batas-batas yang diajukan oleh pihak yang berperkara. Artinya tidak melihat bobot atau isi, tetapi melihat luas dari pemeriksaan terhadap perkara oleh hakim (Pasal 178 ayat (3) HIR/189 ayat (3) RBg). Pada hakikatnya, seorang hakim perdata hanya diharapkan atau diminta untuk mempertimbangkan benar atau tidaknya suatu peristiwa dalam putusannya. Ini merupakan akibat dari sifat formal hukum acara perdata sehingga yang dicari adalah kebenaran kemasyarakatan (*maatschappelijke werkelijkheid*) yaitu kebenaran yang dianggap masyarakat benar. Berbeda dengan acara pidana, yang dicari hakim adalah kebenaran materiil. Ini tidak berarti bahwa hakim perdata semata-mata hanya mencari kebenaran formal tanpa harus memperhatikan kebenaran materiil. Apabila kebenaran yang dikemukakan oleh pihak-pihak tersebut bertentangan dengan kepatutan, keadilan, kepentingan umum, dan ketertiban umum, maka hakim wajib menentukan kepatutan, keadilan, kepentingan umum, dan ketertiban umum dengan mengesampingkan kehendak pihak-pihak.

Dasar Hukum acara Perdata Khusus tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan Perma, di antaranya adalah:²⁹⁹

- a. UU No. 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman
- b. UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁹⁹ Dr. Bambang Sutyoso, *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*, hlm.15.

- c. PERMA No. 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok
- d. PERMA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- e. UU No. 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang.
- f. UU No. 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Hubungan Industrial.
- g. UU No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- h. UU No. 11 Tahun 2008 Tentang ITE; dan lain-lain.

Pada dasarnya ada beberapa perbedaan yang mendasar dalam pengadilan khusus yang ada pada saat ini, **yang menjadi dasar dari pada pengkhususannya**, di antaranya:³⁰⁰

- a. Regulasinya atau pengaturannya berbeda, yaitu ditentukan dalam peraturan perundang-undangan tersendiri.
- b. Peradilannya berbeda, sehingga yurisdiksi dari masing-masing pengadilan khusus juga berbeda.
- c. Penerapan hukum acara atau ketentuan hukum formil yang digunakan dalam setiap pengadilan khusus tersebut juga berbeda.
- d. Aparat penegak hukumnya berbeda, terutama hakim yang memiliki kewenangan memutus juga diangkat secara khusus.

Dalam perkembangannya, untuk merespon berbagai kebutuhan dalam **praktik peradilan perdata yang memerlukan penanganan secara khusus**, baik menyangkut regulasinya, lembaga peradilannya, kompetensi dan prosedur hukumnya, pembuktiannya maupun substansi perkaranya yang tidak lagi terdapat pengaturannya dalam hukum acara perdata, kemudian dikelompokkan tersendiri dalam hukum acara perdata khusus, yang diatur dalam aturan perundang-undangan tersendiri. Dengan demikian **hukum acara perdata khusus adalah** hukum yang mengatur tentang

³⁰⁰ Dr. Bambang Sutiyoso, hlm.12.

bagaimana menegakkan, melaksanakan dan menjamin ditaatinya hukum perdata khusus dalam praktek melalui lembaga peradilan yang dibentuk dan mempunyai kewenangan khusus untuk itu sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku.³⁰¹

Beberapa contoh beberapa perkara perdata khusus yang prosedur pemeriksaannya diatur dan dikelompokkan dalam hukum acara perdata khusus di antaranya adalah:

- a. Prosedur gugatan Class Action
- b. Prosedur gugatan Legal Standing (NGO Standing)
- c. Prosedur gugatan Citizen Law Suit (CLS)
- d. Prosedur Gugatan Sederhana
- e. Prosedur Mediasi di Pengadilan
- f. Pemeriksaan & Persidangan Pengadilan Niaga
- g. Pemeriksaan dan Persidangan PHI
- h. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan**
- i. Penyelesaian sengketa Investasi
- j. Hukum Acara Persaingan Usaha

11. Pembuktian IT Dalam E-Commerce

Dalam hukum perlindungan konsumen, secara umum proses beracara dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha mengenal adanya tiga macam gugatan, yaitu:

- a. *Small Claim*;

Small Claim dapat didefinisikan sebagai peradilan kilat, dengan hakim tunggal, prosedurnya sederhana, tidak ada keharusan menggunakan pengacara, tidak ada upaya banding dan biaya ringan. *Small claim* adalah jenis gugatan yang diajukan oleh konsumen, kalipun dilihat secara ekonomis, nilai gugatannya sangat kecil.

³⁰¹ Dr. Bambang Sutiyoso, hlm.15.

Dalam hukum perlindungan konsumen di berbagai negara, proses beracara secara *small claim* menjadi prinsip yang di adopsi secara luas.

Ada tiga alasan fundamental mengapa *small claim* diizinkan dalam perkara konsumen, yaitu:³⁰²

- 1) Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya.
- 2) Keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin.
- 3) Untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.

b. *Class Action*

Gugatan *class action* atau perwakilan kelompok adalah pranata hukum yang berasal dari sistem *common law*, namun saat ini sudah diterima di hampir semua negara bertradisi *civil law*. UUPK mengadopsi gugatan perwakilan kelompok (*class action*) ini dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (b). Ketentuan itu menyatakan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Penjelasan dari rumusan ini menyatakan, bahwa gugatan kelompok tersebut harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu di antaranya adanya bukti transaksi. Dalam kaitannya dengan hal ini, dapat dipertanyakan apakah suatu Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) tertentu dapat melakukan gugatan *class action*? Dengan mengacu kepada bunyi ketentuan Pasal 46 ayat (1) huruf (b) UUPK di atas, LSM dapat saja mengajukan sebagai korban juga bersama dengan konsumen-konsumen lain diwakilinya. Jika dirinya tidak dapat diklasifikasikan sebagai korban maka dasar penuntutannya bukan dengan Pasal 46 ayat (1) huruf

³⁰² Dr. Bambang Sutyoso. *Op.Cit.*, hlm.102-103.

dasar pranata hukum yang berbeda, yang dalam terminologi hukus melainkan melalui Pasal 46 ayat (1) huruf (c) UUPK yang meletakkan dikenal sebagai *NGO's legal standing*.³⁰³

c. *Legal Standing*

Selain gugatan perwakilan kelompok (*class action*), UUPK juga menerima kemungkinan proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat LSM (*NGO's standing*). *Legal standing* dalam UUPK ditemukan dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (c) demikian yang menyatakan:³⁰⁴

"lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya."

Menurut Pasal 1 ayat (11) UUPK yang di maksud dengan Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen adalah *"badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen"*.³⁰⁵

Dan Menurut Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 1 ayat (1)

"Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen".

ada pula dikenal **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22**

Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Pasal 1 ayat (13) yang dimaksud **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor**

Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan³⁰⁶ adalah

³⁰³ Dr. Bambang Sutiyoso. *Op.Cit.*, hlm.103-104.

³⁰⁴ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan konsumen, Pasal 46 ayat (1).

³⁰⁵ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan konsumen, Pasal 1 ayat (11).

³⁰⁶ Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

“lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan.”

BAB III

PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA DAN PERBANDINGANNYA DENGAN NEGARA LAIN

A. PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT 11 (SEBELAS) SEKTOR STRATEGI NASIONAL (STRANAS)

1. Sektor Obat dan Makanan (Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt)

Menurut Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, terdapat 11 (sebelas) sektor prioritas perlindungan konsumen untuk tahun 2024. Antara lain, pertama pada sektor obat dan makanan, pengawasan dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan sebagai lembaga non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, dengan koordinasi bersama Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus sektor Obat dan Makanan terdapat dalam Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PNGrt di Pengadilan Negeri Garut.³⁰⁷

Putusan perkara ini menyangkut keberatan terhadap keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Garut, Keputusan No. 18/Pdt. S-Brg/BPSK-GRT/IX/2020, tertanggal 13 November 2020. Keberatan tersebut diajukan oleh pengusaha, PT Asia Tri Tunggal Jaya (Asia Toserba), kepada Pengadilan Garut, sehingga menempatkan kasus ini dalam kerangka Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 jo. Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006. Secara formal, keberatan tersebut disampaikan

³⁰⁷ “Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt, Pada Tanggal 28 Desember 2020, Di Pengadilan Negeri Garut, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

dalam jangka waktu 14 hari setelah diterimanya keputusan BPSK, sehingga dapat diperiksa oleh pengadilan pada tahap selanjutnya. Dijelaskan dalam putusan bahwa Para pihak yang terlibat dalam kasus ini adalah PT Asia Tri Tunggal Jaya, yang bertindak sebagai pemohon keberatan (dahulu tergugat dalam BPSK), dan Fitri Juliani, yang menjadi pihak tergugat (dahulu penggugat dalam BPSK). Hubungan hukum antara para pihak ini berawal dari interaksi konsumen-penjual dalam transaksi jual beli yang melibatkan barang konsumsi, khususnya makanan ringan. Situasi para pihak mencerminkan karakteristik sengketa konsumen sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana konsumen mengklaim kerugian akibat barang yang dianggap tidak layak konsumsi. Mengenai objek sengketa dalam kasus ini berpusat pada dugaan penjualan produk makanan, khususnya Richeese Nabati Wafer Keju dalam kemasan 350 gram, yang telah kedaluwarsa pada tanggal 9 Februari 2020, dan dibeli oleh konsumen pada tanggal 30 September 2020. Pertanyaan hukum yang menjadi inti konflik ini adalah apakah produk tersebut benar-benar berasal dari penjual dan apakah produk tersebut sudah rusak atau tidak layak jual pada saat transaksi. Mengenai dasar gugatan konsumen di tingkat BPSK didasarkan pada Pasal 8 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang melarang pedagang menjual barang rusak, cacat, atau kadaluarsa tanpa memberikan informasi yang akurat dan lengkap. Konsumen menduga bahwa barang yang dibeli menyebabkan masalah kesehatan, termasuk sakit perut dan diare berulang, yang mengakibatkan kerugian finansial dan non-materiil. Klaim ini didukung oleh bukti pembelian dan pernyataan saksi, meskipun tidak disertai bukti laboratorium atau catatan medis formal.

Dalam keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kabupaten Garut, isi amarnya yaitu mengabulkan gugatan Penggugat untuk Sebagian dan menghukum Tergugat

untuk membayar ganti rugi kepada Penggugat sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah). Putusan ini menunjukkan bahwa BPSK menilai telah terjadi pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha dalam menjamin keamanan dan kelayakan barang yang diperdagangkan, meskipun tidak seluruh tuntutan dikabulkan. Namun, para pemilik usaha menyatakan ketidaksetujuan mereka terhadap keputusan ini karena beberapa alasan baik prosedural maupun substantif. Secara substantif, mereka membantah klaim bahwa produk yang disajikan sebagai bukti bukan berasal dari inventaris yang dijual selama transaksi, melainkan barang lama yang telah dihentikan produksinya pada awal tahun 2020. Lebih lanjut, mereka berpendapat bahwa tidak ada bukti ilmiah yang secara langsung menghubungkan konsumsi produk mereka dengan masalah kesehatan yang dialami konsumen. Secara prosedural, para pemilik usaha mempertanyakan prosedur inspeksi di BPSK, khususnya mengenai perubahan dari mediasi ke arbitrase dan proses pembuktian, yang mereka anggap tidak sesuai dengan hukum yang berlaku. Meskipun berbagai keberatan tersebut diajukan, Pengadilan Negeri Garut dalam amar putusannya menolak permohonan keberatan dari Pemohon tersebut dan menghukum Pemohon untuk membayar biaya perkara sebesar Rp186.000,00 (seratus delapan puluh enam ribu rupiah) dan dengan demikian, secara hukum, putusan BPSK tetap dinyatakan sah dan mengikat.

Ratio decidendi dalam keputusan ini menunjukkan pendekatan yang menarik, karena hakim tidak begitu saja menerima semua argumen pengusaha tersebut, melainkan mengevaluasi kembali bukti yang diajukan. Hakim menekankan bahwa alasan keberatan harus dibatasi secara ketat sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) UUPK bersamaan dengan Pasal 70 Undang-Undang (UU) Arbitrase yaitu hanya dapat didasarkan pada keberadaan dokumen palsu, penemuan bukti baru yang menentukan, atau adanya kecurangan dalam proses pemeriksaan. Dalam konteks ini, majelis

arbitrase menganggap bahwa keberatan pertama dan kedua yang berkaitan dengan substansi bukti tidak memenuhi kriteria ini dan oleh karena itu tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk membatalkan keputusan BPSK. Lebih lanjut, hakim juga mempertimbangkan fakta bahwa pengusaha tersebut gagal membuktikan secara meyakinkan bahwa produk yang dipermasalahkan tidak berasal dari usahanya. Faktanya, kurangnya bukti seperti rekaman CCTV dan penyimpanan dalam manajemen inventaris (yang tercermin dalam data stok negatif) menciptakan asumsi hukum bahwa bisnis tersebut gagal dalam pengelolaan barang dagangannya, yang dapat memfasilitasi penjualan produk kadaluarsa. Sebaliknya, konsumen dianggap telah berhasil membuktikan bahwa mereka membeli produk tersebut dari bisnis tersebut. Keberatan formal terkait dengan prosedur BPSK, seperti perubahan metode penyelesaian sengketa dan cara pemeriksaan saksi, dianggap tidak relevan oleh pengadilan, karena tidak termasuk di antara alasan yang diizinkan oleh hukum untuk mengajukan keberatan terhadap keputusan BPSK. Dengan demikian, argumen-argumen ini ditolak dan tidak dipertimbangkan dalam analisis kasus. Berdasarkan semua pertimbangan ini, disimpulkan bahwa ratio decidendi dari keputusan ini didasarkan pada dua aspek utama yaitu pertama pembatasan ketat keberatan dalam sengketa BPSK yang bersifat membatasi dan kedua penerapan prinsip pembuktian yang secara proporsional membebaskan beban pembuktian kepada pelaku usaha, menjamin keamanan produk yang dipasarkan. Oleh karena itu, keputusan ini menegaskan kembali perlindungan hukum konsumen dan, pada saat yang sama, memperkuat posisi BPSK sebagai entitas kuasi-yudisial yang keputusannya memiliki bobot hukum yang signifikan hingga dapat dibatalkan karena alasan yang sah secara hukum.

2. Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga (Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018)

Sektor listrik dan gas rumah tangga berada di bawah kewenangan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga terdapat dalam Putusan Nomor 215 PK/Pdt. Sus-BPSK/2018 di Mahkamah Agung.³⁰⁸

Para pihak yang terlibat dalam kasus ini adalah PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai pemohon peninjauan, yang diwakili oleh pengacara internal PT PLN sesuai dengan Surat Kuasa Khusus yang diberikan pada tanggal 25 Mei 2018. Pihak lawan adalah Eddy Rivaldo, warga Jalan Pelita di Pekanbaru, yang bertindak sebagai termohon peninjauan atau konsumen dalam sengketa ini. Objek sengketa dalam putusan ini adalah tindakan yang dilakukan PLN terkait Peraturan Penggunaan Listrik (P2TL) terhadap instalasi listrik konsumen. Hal ini termasuk pemutusan pasokan listrik, pemutusan meter kWh, dan penerbitan tagihan tambahan (TS) atau denda sebesar Rp97.121.420,00, yang digugat oleh konsumen. Klaim konsumen didasarkan pada keyakinan bahwa mereka telah dirugikan oleh keputusan sepihak PLN untuk memutus pasokan listrik ke rumah mereka. Konsumen berpendapat bahwa tindakan ini ilegal dan menuntut pemulihan hak mereka melalui pemasangan kembali meter kWh dan kompensasi finansial atas pemutusan layanan listrik yang telah memengaruhi aktivitas mereka. Putusan awal BPSK sebagian mendukung klaim konsumen, dengan menyatakan bahwa mengabulkan tuntutan Pemohon untuk sebahagian, menghukum Termohon PT PLN untuk memasang kembali Kwh meter milik Pemohon PT Indosat seperti semula, menghukum Termohon PT PLN untuk membayar kerugian konsumen sebesar Rp45.645.500,00

³⁰⁸ "Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018 Tanggal 30 November 2018, Dalam Perkara Peninjauan Kembali Atas Putusan Mahkamah Agung Nomor 1240 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 Tanggal 19 Oktober 2017 Juncto Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 72/Pdt.Sus-BPSK/2017/PN.Pbr" <https://drive.google.com/drive/folders/19cHphDQpu3V08neUxZJPUoMO9tXbz637>.

(empat puluh lima juta enam ratus empat puluh lima ribu lima ratus rupiah) sejak perkara ini mempunyai kekuatan hukum tetap, menyatakan denda tagihan susulan sebesar Rp97.121.420,00 adalah tidak sah, dan menolak tuntutan Pemohon untuk sebahagian.

Dalam pemeriksaan Peninjauan Kembali, hakim melalui amar putusan memutuskan untuk mengabulkan permohonan peninjauan kembali dari Pemohon Peninjauan Kembali PT PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU tersebut, membatalkan putusan Mahkamah Agung Nomor 1240 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 tanggal 19 Oktober 2017 Jo. Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 72/Pdt.Sus-BPSK/2017/PN Pbr. tanggal 27 April 2017 dan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru Nomor 001/BPSK/PKR-SEKT/I/2017 tanggal 23 Februari 2017. Selain itu, Mahkamah Agung mengadili sendiri dengan amar menolak permohonan Pemohon/Konsumen EDDY RIVALDO seluruhnya dan Menghukum Termohon Peninjauan Kembali untuk membayar biaya perkara dalam semua tingkat peradilan dan pemeriksaan peninjauan kembali, yang dalam pemeriksaan peninjauan kembali ditetapkan sebesar Rp2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah). Ratio decidendi yang membimbing hakim dalam menyelesaikan kasus ini adalah adanya kesalahan peradilan atau kebingungan yang nyata dalam putusan Mahkamah Kasasi, di mana terdapat perbedaan antara penalaran hukum dan keputusan. Hakim berpendapat bahwa PT PLN, sebagai perusahaan, telah berhasil membuktikan kesalahan konsumen, dan oleh karena itu tindakan pemutusan dan pembongkaran instalasi listrik tidak dianggap sebagai kesalahan perusahaan, melainkan tindakan yang sah. Dasar hukum utama yang digunakan majelis hakim dalam memutus perkara ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang

Kekuasaan Kehakiman, serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 jo. UU No. 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung yang memberikan wewenang untuk memperbaiki kekeliruan putusan pada tingkat Peninjauan Kembali.

3. Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Pdg)

Sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif menjadi tanggung jawab Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif terdapat dalam Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Pdg di Pengadilan Negeri Padang.³⁰⁹

Dalam pada perkara putusan ini merupakan permohonan keberatan atas sengketa konsumen yang sebelumnya telah diputuskan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang melalui Putusan Nomor 07/Pts. BPSK-Pdg/IX/2023 yang ditetapkan pada tanggal 19 September 2023. Pengadilan Negeri Padang berperan sebagai lembaga peradilan tingkat pertama yang memeriksa protes tersebut dan mengeluarkan keputusan yang membatalkan keputusan BPSK tersebut. Mengenai para pihak yang terlibat dalam sengketa ini meliputi PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) sebagai pihak yang mengajukan keberatan (dahulu sebagai tergugat dalam BPSK), dan Darmansyah sebagai pihak yang tergugat (dahulu sebagai penggugat dalam BPSK). Hubungan hukum antara keduanya didasarkan pada hubungan antara penyedia layanan telekomunikasi seluler dan pelanggan atau konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Objek sengketa dalam sengketa ini adalah munculnya iklan konten atau pesan pop-up secara terus-menerus (seperti tawaran konten video, nada sambung, dll) pada perangkat seluler konsumen (nomor

³⁰⁹ “Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg, Di Pengadilan Negeri Padang, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

0811663116) yang dianggap sangat mengganggu dan merusak kenyamanan mereka. Konsumen menyatakan ketidakpuasannya karena iklan-iklan ini muncul saat menggunakan telepon untuk aktivitas penting, dan jika tidak sengaja ditekan, dapat mengakibatkan hilangnya pulsa atau biaya yang tidak diinginkan pada tagihan mereka. Dasar gugatan konsumen disampaikan dengan alasan bahwa pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa yang diatur dalam Pasal 4 huruf a UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen meminta agar pihak Telkomsel menghentikan pengiriman iklan pop-up tersebut dan meminta ganti rugi atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan. Dalam sengketa ini, BPSK Kota Padang melalui amar putusannya menyatakan bahwa menerima gugatan Penggugat Sebagian, memerintahkan kepada Tergugat untuk menghentikan iklan pop up ke HP Penggugat, paling lambat 7 hari sejak putusan diberitahukan, dan menolak gugatan Penggugat selebihnya. Adapun amar putusan pembatalan dari Pengadilan Negeri Padang, khususnya dalam bagian eksepsi, menyatakan bahwa menolak Eksepsi Termohon. Dalam Pokok Perkara yaitu menerima dan mengabulkan Permohonan Keberatan dari Pemohon untuk seluruhnya, membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor: 07/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VI/2023 tanggal 12 Juni 2023, yang dibacakan pada 5 September 2023, dan menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang sampai hari ini ditetapkan sejumlah Rp516.000,00 (lima ratus enam belas ribu rupiah). Ratio decidendi atau alasan hakim untuk membatalkan keputusan BPSK didasarkan pada masalah yurisdiksi absolut dan pelanggaran prosedur penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Hakim mengamati bahwa sengketa mengenai gangguan layanan telekomunikasi, disertai dengan tuntutan ganti rugi adalah masalah perdata yang pembuktiannya tidak

mudah. Oleh karena itu, sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2006, sengketa ini tidak termasuk dalam yurisdiksi BPSK. Lebih lanjut, hakim menemukan bahwa BPSK telah memaksakan pemeriksaan melalui arbitrase tanpa persetujuan tertulis dari kedua belah pihak (*Choice of Forum*), yang bertentangan dengan Pasal 52 huruf a UU Perlindungan Konsumen jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Karena pelaku usaha tersebut jelas menentang jalur arbitrase, namun BPSK tetap memutuskannya, maka penyelesaian tersebut dianggap cacat secara hukum, karena BPSK bertindak di luar kewenangannya.

4. Sektor Keuangan (Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Blb)

Sektor keuangan, pengaturan dan pengawasan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga independen, dengan dukungan dari Bank Indonesia dibawah Kementerian Keuangan. Salah satu contoh kasus Sektor Keuangan terdapat dalam Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Blb di Pengadilan Negeri Bale Bandung.³¹⁰

Perkara ini diajukan sebagai bentuk keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung Nomor 58/Pdt.Kons/2022/BPSK.B.Bdg tertanggal 12 Januari 2023. Terhadap putusan tersebut, Pengadilan Negeri Bale Bandung kemudian menjatuhkan Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Blb yang pada pokoknya membatalkan putusan BPSK dimaksud. Dijelaskan para pihak yang terlibat adalah PT. BPR Karya Guna Mandiri sebagai Pemohon Keberatan (sebelumnya Pelaku Usaha/Termohon di BPSK) dan Sri Utami Dewi, S.E. sebagai Termohon Keberatan (sebelumnya Konsumen/Pengadu di

³¹⁰ “Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Blb, Pada Tanggal 24 Februari 2023, Di Pengadilan Negeri Bale Bandung, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

BPSK). Objek sengketa ini timbul dari hubungan hukum yang ditetapkan dalam Kontrak Kredit No. 4 tanggal 29 Maret 2021, yang memiliki jumlah pinjaman sebesar Rp150.000.000. Dasar gugatan konsumen dilatarbelakangi oleh penolakan klaim asuransi jiwa atas nama debitur (almarhum Aep Nazarudin) oleh PT Capital Life Indonesia, dengan alasan adanya riwayat penyakit Diabetes dan TBC yang tidak dicantumkan dalam SPAJK. Namun demikian, konsumen mendalilkan bahwa debitur dalam kondisi sehat saat penandatanganan, sehingga pihak asuransi seharusnya memenuhi kewajibannya untuk melunasi sisa kredit melalui manfaat asuransi.

Dalam amar putusan pada tingkat pertama, khususnya dalam pokok sengketa konsumen, majelis BPSK memutuskan bahwa mengabulkan gugatan Penggugat untuk seluruhnya, menyatakan bahwa almarhum Aep Nazarudin secara jujur dan benar tidak pernah melakukan pengobatan atau perawatan di Santosa Hospital dalam kurun waktu dua tahun terakhir sejak saat penandatanganan surat SPAJK, menyatakan bahwa almarhum Aep Nazarudin telah bersikap jujur dalam menjawab pertanyaan pada poin 4 terkait riwayat penyakit, khususnya mengenai tidak pernah menderita diabetes dan TBC sebagaimana tercantum dalam surat SPAJK (surat pengajuan asuransi jiwa kumpulan debitur) tertanggal 18 Maret 2021 dengan tanda centang membenarkan, lalu menyatakan bahwa pihak PT Capital Life seharusnya membatalkan permohonan manfaat asuransi tertanggung dengan tidak mengeluarkan sertifikat nomor 00000186, setelah diketahui bahwa tertanggung atas nama Aep Nazarudin berdasarkan data dalam SPAJK pernah menderita penyakit diabetes dan TBC. Lalu menyatakan bahwa almarhum Aep Nazarudin menjalani pengobatan dan perawatan di Santosa Hospital setelah SPAJK ditandatangani, serta menyatakan Almarhum Aep Nazarudin dalam keadaan sehat. pada saat penandatanganan SPAJK, lalu menyatakan PT. Capital Life Indonesia bertanggung jawab dan wajib

membayarkan manfaat asuransi dengan jumlah Rp. 150.000.000, (seratus lima puluh juta rupiah), sebagaimana yang tertulis pada sertifikat No. 00000186 kepada PT. Bank Karya Guna Mandiri sebagai mitra dan sekaligus pemenang polis tertanggung, lalu memerintahkan kepada PT. Bank Karya Guna Mandiri sebagai pemegang polis untuk memberikan manfaat asuransi jiwa kepada tertanggung Aep Nazarudin atau ahli waris nya, dan Bahwa atas Putusan BPSK Kab. Bandung tersebut diatas, tentunya Penggugat sangat berkeberatan, karena hubungan hukum antara Penggugat dengan Tergugat Adalah kabur (*error in persona*) sebagaimana didalilkan oleh Tergugat dalam surat pengaduannya, karena dalam hal ini Penggugat (kreditur) hanyalah sebagai nama tertanggung pemegang polis sertifikat No. 00000186 yang tidak memiliki kewenangan dalam memutuskan dapat dicairkan apa tidaknya manfaat asuransi sesuai dengan sertifikat tersebut, dalam hal ini Penggugat membantu debitur hanya dapat mengajukan klaim kepada PT. Asuransi Capital Life dan yang memiliki kewenangan memutuskan cair apa tidak nya manfaat asuransi tersebut adalah hak mutlak daripada PT. Capital Life Indonesia, lalu Tergugat mengakui tidak pernah mengalami sakit keras sebelum ditanda tangani nya perjanjian kredit No. 4 tertanggal 29 Maret 2021, dan bahwa dalam hal ini Penggugat sebagai nama tertanggung di dalam polis sudah berusaha maksimal untuk dapat membantu tergugat untuk mencairkan manfaat asuransi tersebut, agar tergugat dapat membayar hutang - hutang nya atau bahkan melunaskan pinjaman dari almarhum aep nazarudin yang sudah macet pembayaran hutang nya kepada Penggugat. Namun demikian, dalam amar putusan pada tingkat keberatan di Pengadilan Negeri, dinyatakan bahwa menerima Permohonan Keberatan dari Pemohon Keberatan, menyatakan Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung tidak berwenang menerima dan memutus perkara Sengketa antara Pemohon Keberatan dengan

Termohon Keberatan, menyatakan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen No. 58/Pdt.Kons/.2022/BPSK.B.Bdg tertanggal 12 Januari 2023, adalah tidak mengikat dan batal demi hukum; Mahkamah Agung Republik Indonesia, dan menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang timbul dalam perkara ini sebesar Rp 195.000,00 (seratus sembilan puluh lima ribu rupiah). Pertimbangan hukum (*ratio decidendi*) yang menjadi dasar hakim dalam menjatuhkan putusan pembatalan ini bertumpu pada beberapa hal pokok. Pertama, terdapat pelanggaran terhadap Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengingat sengketa yang diajukan pada hakikatnya merupakan ranah wanprestasi perdata yang termasuk dalam kompetensi absolut pengadilan. Kedua, majelis menilai adanya tindakan melampaui kewenangan, karena BPSK turut memutus pihak ketiga, yaitu perusahaan asuransi, yang tidak menjadi pihak dalam perkara. Ketiga, terdapat pelanggaran terhadap Pasal 1338 KUHPerdata, khususnya terkait klausul pilihan forum yang telah disepakati para pihak untuk diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Bandung sebagaimana tercantum dalam Pasal 20 Perjanjian Kredit. Selain itu, hakim juga mempertimbangkan ketentuan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengenai prinsip kehati-hatian. Dalam hal ini, bank dinilai telah menjalankan prosedur administrasi sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga tidak dapat dibebankan tanggung jawab atas keputusan perusahaan asuransi yang secara independen memiliki kewenangan untuk menerima atau menolak klaim.

5. Sektor Telekomunikasi (Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN.Mdn)

Sektor jasa telekomunikasi berada di bawah kewenangan Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor

Telekomunikasi terdapat dalam Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn di Pengadilan Negeri Medan.³¹¹

Perkara ini menyangkut tindak lanjut dari keberatan terhadap Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan , dengan nomor 059/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, tertanggal 5 Desember 2024. Para pihak yang terlibat meliputi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Medan sebagai Pemohon Keberatan (semula Tergugat/Pelaku Usaha di BPSK) melawan H. Syukran, SE sebagai Termohon Keberatan (semula Penggugat/Konsumen di BPSK). Sengketa ini timbul dari hubungan hukum antara nasabah bank dan lembaga keuangan mengenai keamanan transaksi elektronik. Objek sengketa dalam perkara ini berfokus pada hilangnya dana simpanan milik konsumen sebesar Rp150.000.000,00 akibat transaksi transfer melalui aplikasi BRI-Mobile (BRIMO) ke rekening pihak ketiga yang tidak diakui oleh nasabah. Gugatan diajukan dengan dalil adanya kelalaian dari pihak bank, khususnya karena tidak segera melakukan pemblokiran rekening sesuai dengan permintaan nasabah, sehingga menimbulkan kerugian materiil. Konsumen juga menyatakan bahwa dirinya telah menghubungi layanan call center guna meminta perlindungan atas akun setelah terindikasi adanya kejahatan siber berupa phishing. Amar putusan BPSK Kota Medan sebelumnya memenangkan konsumen dengan menyatakan menerima pengaduan konsumen dan menghukum PT BRI untuk mengganti dana sebesar Rp150.000.000,00 secara tunai dan seketika. Putusan BPSK tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pihak bank dianggap tidak mengajukan bukti surat yang cukup untuk membuktikan kesalahan atau kelalaian nasabah dalam persidangan arbitrase. Amar putusan pembatalan yang

³¹¹ “Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, Pada Tanggal 23 Januari 2025, Di Pengadilan Negeri Medan, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Medan menyatakan menerima Permohonan Keberatan dari Pemohon (PT. Bank BRI Medan Cabang Putri Hijau) untuk seluruhnya, menyatakan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Nomor : 059/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn tertanggal 5 Desember 2024 batal dan tidak mempunyai kekuatan hukum. Dan menghukum Termohon keberatan (semula Konsumen/Pelapor) untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp 445.500,- (empat ratus empat puluh ribu lima ratus rupiah).

Ratio decidendi dalam pembatalan keputusan BPSK, alasan utamanya adalah bahwa kerugian yang terjadi disebabkan oleh kelalaian dari pihak nasabah, bukan karena adanya kesalahan dari pihak bank. Hal ini dapat dilihat dari rekaman percakapan yang mengindikasikan nasabah bahwa nasabah tidak memberikan informasi dengan tepat pada laporan awal, karena hanya meminta pemblokiran kartu ATM, bukan rekening yang dipengaruhi oleh phishing. Selain itu, transaksi dianggap sah karena menggunakan User ID, kata sandi, dan PIN yang benar, yang menjadi tanggung jawab nasabah. Hakim juga berpendapat bahwa BPSK telah melakukan kesalahan dalam prosedur dengan tidak memberikan kesempatan kepada bank untuk menyajikan bukti rekaman, yang mengakibatkan keputusan tersebut tidak didasarkan pada pembuktian yang objektif.

6. Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi (Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Plg)

Sektor perumahan, air, dan sanitasi menjadi tanggung jawab Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. Salah satu contoh

kasus Sektor Perumahan, Air, dan Sanitasi terdapat dalam Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg di Pengadilan Negeri Palembang.³¹²

Pada perkara ini dilakukan peninjauan terhadap keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Palembang Nomor 17/PTS/BPSK/X/2022 yang dikeluarkan pada tanggal 14 Oktober 2022. Para pihak dalam perkara ini terdiri dari Pemohon Keberatan yaitu PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Bank Sumsel Babel) sebagai pelaku usaha, serta Termohon Keberatan yaitu Yetty Kurniati yang beralamat di Perum OPI Blok A No. 33 Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, yang diwakili oleh kuasa hukumnya Maya Puspa Riyanta, S.H., Muslim, S.H., dan Bayu Agustina, S.H. dari Kantor Hukum H. Chairuddin Idrus, Bcip, S.H., M.H., & Rekan. Objek sengketa dalam kasus ini berkaitan dengan perjanjian pinjaman hipotek antara konsumen dan bank, yang menimbulkan kontroversi mengenai kewajiban pembayaran dan konsekuensi administratif dari pencantuman nama konsumen dalam sistem informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK)/BI Checking. Dasar gugatan konsumen didasarkan pada kerugian yang diderita akibat keputusan bank untuk tetap mencantumkan nama konsumen dalam daftar SLIK/BI Checking dan tidak mengembalikan dana yang telah disetorkan, yang menyebabkan konsumen mengajukan pengaduan ke BPSK untuk menuntut pemulihan hak-haknya. Amar putusan BPSK pada pokoknya mengabulkan gugatan konsumen dengan memerintahkan pihak bank untuk menghapus nama konsumen dari daftar SLIK/BI Checking serta mengembalikan dana yang telah dibayarkan oleh konsumen. Amar putusan pembatalan oleh Pengadilan Negeri Palembang menyatakan menerima

³¹² “Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg, Pada Tanggal 05 Desember 2022, Di Pengadilan Negeri Palembang, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZzf>.”

permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan, menyatakan BPSK Kota Palembang tidak berwenang menerima dan memutus perkara tersebut, menyatakan Putusan BPSK Nomor 17/PTS/BPSK/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022 tidak mengikat dan batal demi hukum, serta menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara sebesar Rp455.000. Dasar hukum (*ratio decidendi*) hakim dalam kasus ini terletak pada fakta bahwa keberatan diajukan dalam batas waktu yang ditentukan, sehingga secara formal dapat diterima. Namun, secara substantif, sengketa tersebut timbul dari perjanjian pinjaman yang diatur oleh prinsip *pacta sunt servanda*, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHP, di mana para pihak telah sepakat secara jelas bahwa Pengadilan Palembang merupakan forum penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutuskan perkara ini, suatu posisi yang didukung oleh yurisprudensi Mahkamah Agung yang menunjukkan bahwa sengketa mengenai perjanjian pembiayaan tidak termasuk dalam yurisdiksi BPSK berdasarkan Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

7. Sektor Transportasi (Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)

Sektor jasa transportasi berada di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Transportasi terdapat dalam Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 di Mahkamah Agung.³¹³

Mengenai perkara ini merupakan kelanjutan dari sengketa konsumen yang sebelumnya diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta melalui Putusan Nomor 006/A/BPSK-DKI/XII/2015 tanggal 10 Desember 2015 dan telah diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Para pihak, terdiri dari Pemohon Kasasi yaitu Qatar Airways Q.C.S.C sebagai pelaku

³¹³ “Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016, Pada Tanggal 8 September 2016, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 10/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Jkt Brt, <https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLiQJOWDb7ZdmQF10>.”

usaha di bidang jasa angkutan udara, melawan Termohon Kasasi yaitu Leo Mualdy Christoffel sebagai konsumen, dimana Pemohon Kasasi sebelumnya merupakan pihak yang mengajukan keberatan atas putusan BPSK dan tidak menerima putusan tersebut. Objek semhketa ini menyangkut hilangnya barang-barang pribadi konsumen selama penerbangan internasional yang dioperasikan oleh Qatar Airways, yang menyebabkan ketidaksepakatan mengenai tanggung jawab perusahaan atas kerugian yang diderita. Klaim konsumen didasarkan pada kerugian akibat hilangnya uang dan barang-barang pribadi selama penerbangan, dan konsumen berpendapat bahwa perusahaan, sebagai penyedia layanan transportasi udara, memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian ini dan, oleh karena itu, untuk menawarkan kompensasi. Amar putusan BPSK, pada pokoknya mengabulkan sebagian gugatan konsumen dengan menetapkan bahwa kerugian ditanggung oleh kedua belah pihak masing-masing sebesar 50%, serta menghukum pelaku usaha untuk membayar sebagian kerugian yang dialami konsumen termasuk sejumlah uang dan biaya jasa hukum. Amar putusan pembatalan, dalam proses keberatan hingga kasasi, Pemohon pada prinsipnya meminta agar putusan BPSK dibatalkan dengan alasan bahwa putusan tersebut tidak memiliki dasar pertimbangan hukum yang memadai serta bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang penerbangan yang mengatur bahwa tanggung jawab atas barang bawaan tertentu berada pada penumpang sendiri. *Ratio decidendi* (alasan hakim), dalam hal ini fokus pada pertimbangan bahwa keputusan BPSK tidak dilengkapi dengan dasar hukum yang mampu untuk menerima sebagian tuntutan konsumen, serta adanya peraturan hukum yang berlaku di sektor penerbangan yang membatasi tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap barang bawaan penumpang, sehingga menjadi

landasan bagi keseluruhan untuk menyimpulkan bahwa keputusan BPSK tidak benar dan harus dibatalkan atau diperbaiki.

8. Sektor Kesehatan (Putusan Mahkamah Agung Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022)

Sektor jasa layanan kesehatan, kewenangan utamanya berada pada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Kesehatan terdapat dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022 di Mahkamah Agung.³¹⁴

Pada perkara ini merupakan perkara sengketa konsumen yang berawal dari putusan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor 188/41/BPSK-SBY/KPTS/XII/2021 tanggal 7 Desember 2021, yang kemudian diajukan keberatan ke Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 1283/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Sby dan berlanjut hingga tingkat kasasi di Mahkamah Agung. Dalam konstruksi perkaranya, Pemohon Kasasi adalah Drh. Lilian Yulli Kusuma sebagai pelaku usaha (penyedia jasa), sedangkan Termohon Kasasi adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya, dengan pihak konsumen yang sebenarnya terkait dalam hubungan hukum adalah Liesiana sebagai pengguna jasa, meskipun dalam proses keberatan tidak ditarik sebagai pihak. Objek sengketa dalam perkara ini bermula dari hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen yang menggunakan jasa tersebut, yang oleh BPSK dianggap sebagai sengketa konsumen, sehingga mengakibatkan pengenaan sanksi administratif. Oleh karena itu, jenis sengketa ini termasuk dalam ranah jasa, yang dari perspektif hukum perlindungan konsumen, seringkali menimbulkan komplikasi karena melibatkan hubungan kontraktual dan standar layanan. Konsumen pada dasarnya mengklaim telah menderita kerugian akibat

³¹⁴ “Putusan Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 1283/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Sby, Yang Berasal Dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya Nomor 188/41/BPSK-SBY/KPTS/XII/2021”, <https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLlQJOWDb7ZdmQF10>.

kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dan dengan demikian memutuskan untuk mengajukan pengaduan ke BPSK sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa di luar sistem peradilan. Berdasarkan pemeriksaan tersebut, BPSK Kota Surabaya dalam amar putusannya menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha berupa kewajiban membayar sejumlah Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah). Amar ini menunjukkan bahwa BPSK menggunakan kewenangannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait penegakan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Namun demikian, terhadap putusan tersebut diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Surabaya, dalam amarnya menyatakan menyatakan gugatan pembatalan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diajukan Pemohon tidak dapat diterima dan menghukum Pemohon untuk membayar biaya perkara yang sampai saat ini diperhitungkan sebanyak Rp355.000,00 (tiga ratus lima puluh lima ribu rupiah). Amar ini kemudian diperkuat pada tingkat kasasi, di mana Mahkamah Agung menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi Drh. Lilian Yulli Kusuma dan Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

Adapun *ratio decidendi* atau alasan hukum baik pada tingkat Pengadilan Negeri maupun Mahkamah Agung, dalam perkara ini berfokus pada aspek prosedural yang bersifat mendasar. Pertama, hakim menilai bahwa sengketa berkaitan dengan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga konsumen seharusnya dilibatkan sebagai pihak dalam gugatan. Tidak dilibatkannya konsumen menyebabkan gugatan cacat formil karena kurang pihak (*plurium litis consortium*) dan berakibat tidak dapat diterima. Kedua, Mahkamah Agung menegaskan bahwa

berdasarkan Pasal 3 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006, BPSK bukan merupakan pihak dalam pengajuan keberatan, sehingga penempatannya sebagai Termohon merupakan kekeliruan mendasar. Ketiga, hakim juga merujuk pada prinsip dalam Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman dan Undang-Undang Mahkamah Agung yang menuntut penerapan hukum dan prosedur yang tepat. Oleh karena itu, kesalahan dalam menentukan pihak dinilai bertentangan dengan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan serta asas kepastian hukum. Dengan demikian, putusan ini menitikberatkan pada aspek formil dan prosedural, bukan pada substansi sengketa, serta menegaskan pentingnya ketepatan dalam penyusunan gugatan dalam perkara konsumen.

9. Sektor Elektronik, Telematika dan Kendaraan Bermotor (Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn)

Sektor barang elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor berada di bawah pembinaan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia dengan koordinasi bersama Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Elektronik, Telematika dan Kendaraan Bermotor terdapat dalam Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn di Pengadilan Negeri Medan.³¹⁵

Pada perkara ini merupakan pemeriksaan tingkat keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Nomor 020/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn tanggal 27 Juni 2024. Para pihak, terdiri dari PT. Deltamas Surya Indah Mulia sebagai Pemohon Keberatan (pelaku usaha/dealer kendaraan) yang diwakili oleh direktur utamanya beserta kuasa hukumnya, melawan Andreas Henfri Situngkir sebagai Termohon Keberatan (konsumen). berkaitan

³¹⁵ “Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, Pada Tanggal 3 September 2024, Di Pengadilan Negeri Medan, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZzf>.”

dengan pembelian Toyota Innova Zenix tahun 2024, yang dibiayai melalui pinjaman, di mana kemudian muncul masalah terkait kondisi kendaraan tersebut. Konsumen meminta kendaraan pengganti dan mengalami kerugian. Gugatan konsumen pada dasarnya didasarkan pada adanya kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan kendaraan, yang menyebabkan mereka meminta penggantian dan kompensasi untuk biaya sewa yang dikeluarkan selama kendaraan tidak dapat digunakan. Amar putusan BPSK, sebagaimana dikutip dalam putusan Pengadilan Negeri, yaitu mengabulkan pengaduan konsumen, menghukum pelaku usaha untuk mengganti kendaraan dengan unit baru dengan merek/tipe dan tahun yang sama serta membayar biaya sewa kendaraan sebesar Rp22.500.000 secara sekaligus, serta menghukum perusahaan pembiayaan untuk menghapuskan beban angsuran selama tiga bulan. Amar putusan pembatalan, dalam perkara keberatan ini pada intinya diarahkan pada pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri Medan karena dinilai tidak memenuhi syarat kewenangan dan pertimbangan hukum yang memadai, sehingga putusan BPSK tersebut tidak dapat dipertahankan secara hukum. Pertimbangan hukum (*ratio decidendi*) hakim dalam perkara ini didasarkan pada beberapa hal pokok. Pertama, adanya hubungan kontraktual antara para pihak melalui perjanjian jual beli dan pembiayaan yang menempatkan sengketa dalam ranah perdata umum, sehingga bukan menjadi kewenangan absolut BPSK. Kedua, putusan BPSK dinilai tidak didukung oleh pertimbangan hukum dan pembuktian yang memadai, khususnya terkait perintah penggantian unit dan ganti rugi. Ketiga, penyelesaian melalui BPSK tidak didasarkan pada persetujuan para pihak. Keempat, terdapat kekeliruan prosedural dan penerapan hukum oleh BPSK, sehingga putusannya dinilai cacat hukum dan patut dibatalkan.

10. Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Tsm)

Sektor perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) menjadi kewenangan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yang berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik terdapat dalam Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Tsm di Pengadilan Negeri Tasikmalaya.³¹⁶

Pada perkara ini merupakan pemeriksaan atas keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya Nomor 010/A/BPSK-Kota.Tsm/XII/2021 tanggal 13 Desember 2021, yang diajukan dalam sengketa konsumen di bidang jasa perbankan syariah. Para pihak dalam perkara ini terdiri dari Pemohon Keberatan yaitu PT Bank Syariah Indonesia, Tbk yang berkedudukan di Jalan Masjid Agung No. 26 Kota Tasikmalaya, yang diwakili oleh Direksi Dade Dermawan dan memberikan kuasa kepada Deny Setiadi Basri, Swara Kundulayang Hamdan, Cecep Jatmika, Roby Suhantha, Fasya Nopriadi Khaerul Azmi, dan Lucky Hanjaya selaku karyawan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk, serta Termohon Keberatan yaitu Ajang Firman yang bertempat tinggal di Setiarasa RT 001 RW 003 Kelurahan Sukamulya, Kecamatan Bungursari, Kota Tasikmalaya. Objek sengketa dalam kasus ini adalah jasa layanan perbankan syariah, dimana sengketa yang terjadi adalah pada kendala transaksi dan pemindahan nomor rekening yang dialami konsumen akibat merger Bank BNI Syariah kedalam Bank Syariah Indonesia. Konsumen mengajukan gugatan karena merasa dirugikan akibat adanya gangguan tersebut lalu diajukan kepada BPSK untuk menuntut penggantian rugi pada ketidak

³¹⁶ “Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Tsm, Pada Tanggal 13 Januari 2022, Di Pengadilan Negeri Tasikmalaya, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

nyamanan dan rugi yang diderita akibat pelayanan perbankan. Amar putusan BPSK menyatakan mengabulkan pengaduan konsumen dan menghukum pelaku usaha untuk membayar ganti rugi sebesar Rp6.000.000 kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami. Amar putusan pembatalan oleh Pengadilan Negeri Tasikmalaya kemudian menyatakan mengabulkan permohonan keberatan dari Pemohon, membatalkan Putusan BPSK Kota Tasikmalaya Nomor 010/A/BPSK-Kota.Tsm/XII/2021 tanggal 13 Desember 2021, menyatakan BPSK tidak berwenang secara absolut untuk memeriksa dan mengadili perkara tersebut, serta menghukum Termohon keberatan untuk membayar biaya perkara sebesar Rp195.000. *Ratio decidendi* atau alasan hukum hakim dalam perkara ini didasarkan pada pertimbangan sengketa perkara yang diajukan adalah sengketa di bidang usaha jasa keuangan perbankan syariah yang berada di wilayah hukum Otoritas Jasa Keuangan ("OJK"), dan terdapat klausula Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan Agama, oleh karena itu BPSK tidak memiliki kewenangan mutlak untuk memeriksa dan memutus perkara. Permohonan Keberatan yang diajukan oleh Pemohon telah memenuhi formil dan diajukan dalam tenggang waktu yang sah.

11. Sektor Logistik (Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)

Sektor jasa logistik berada di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan koordinasi bersama Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Salah satu contoh kasus Sektor Logistik terdapat dalam Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 di Mahkamah Agung.³¹⁷

Pada perkara ini bermula dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 tanggal 9 Juli 2020, yang

³¹⁷ “Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks, Yang Berasal Dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 Tanggal 9 Juli ”, <https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLlQJOWDb7ZdmQF10>.

kemudian diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Bekasi melalui Putusan Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks tanggal 15 September 2020, dan berlanjut hingga tingkat kasasi di Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021. Rangkaian ini menunjukkan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang membuka ruang keberatan ke pengadilan dan kasasi ke Mahkamah Agung. Para pihak dalam perkara ini terdiri dari PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sebagai pelaku usaha, berhadapan dengan Alvarendra Ataya Anas yang diwakili oleh ayahnya, Muhammad Anas, sebagai konsumen. Dalam perspektif Pasal 1 angka 2 dan angka 3 UUPK, hubungan ini secara jelas merupakan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, di mana pelaku usaha adalah pihak yang menyediakan jasa, dan konsumen adalah pihak yang memanfaatkan jasa tersebut.

Dalam amar putusannya, BPSK Kota Bekasi menyatakan bahwa mengabulkan sebagian permohonan dari Penggugat, menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, menetapkan sanksi administratif terhadap Tergugat PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI sebesar Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah), dan mewajibkan pidana denda sebesar Rp150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah) terhadap PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI. Objek sengketa dalam perkara ini berkaitan dengan keterlambatan pengiriman barang akibat perubahan sepihak terhadap jenis layanan, berat barang, dan biaya pengiriman tanpa persetujuan konsumen. Perubahan tersebut menurunkan kualitas layanan dari ONS menjadi REG, sehingga barang diterima tidak tepat waktu. Secara hukum, hal ini berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf a dan huruf c UUPK, yaitu beritikad baik serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Dasar

gugatan konsumen didasarkan pada kerugian akibat jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian awal, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi. Selain itu, sengketa ini juga termasuk dalam kategori sengketa konsumen sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Pada tingkat keberatan, Pengadilan Negeri Bekasi menguatkan putusan BPSK, yang menyatakan menyatakan permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (selaku Pelaku Usaha/Tergugat) dalam perkara BPSK secara formil dapat diterima, menolak permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat/selaku Pelaku Usaha) bertanggal 23 Juli 2020, menguatkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, bertanggal 9 Juli 2020, dan menghukum Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat/selaku Pelaku saha) untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp378.000,00 (tiga ratus tujuh puluh delapan ribu rupiah). Namun, Mahkamah Agung dalam tingkat kasasi memberikan koreksi penting. Mahkamah Agung menyatakan menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) tersebut dan memperbaiki Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020, sehingga amar selengkapnya sebagai berikut yaitu memperbaiki amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, tanggal 9 Juli 2020, mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan/Penggugat untuk Sebagian, menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap Konsumen, menetapkan sanksi administrasi kepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha (PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), menolak keberatan Pemohon

Keberatan/Penggugat selain dan selebihnya. Dan menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara yang pada tingkat kasasi ini ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

Pertimbangan hukum (*ratio decidendi*) Mahkamah Agung dalam perkara ini menitikberatkan pada dua prinsip utama. Pertama, penerapan tanggung jawab pelaku usaha (*vicarious liability*), di mana TIKI dinilai bertanggung jawab atas kerugian konsumen karena karyawannya terbukti melanggar SOP dan peraturan perusahaan. Selain itu, Termohon Kasasi sebagai penerima barang diakui memiliki kedudukan hukum sebagai konsumen akhir. Kedua, Mahkamah Agung melakukan koreksi terhadap kewenangan BPSK. Berdasarkan Pasal 35 ayat (4) Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana, karena hal tersebut merupakan ranah peradilan umum. Oleh karena itu, sanksi yang dijatuhkan disesuaikan menjadi lebih proporsional dalam bentuk administratif, sedangkan sanksi pidana dinyatakan batal demi hukum.

B. PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK, PENGADILAN NEGERI, MAHKAMAH AGUNG (KASASI DAN PENINJAUAN KEMBALI)

1. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Bandung

Hasil wawancara di BPSK Bandung yang menjelaskan bahwa dasar hukum penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, dan ketiganya tidak berjenjang sehingga dipilih berdasarkan kesepakatan konsumen dan pelaku usaha. Proses dimulai ketika konsumen mengajukan pengaduan secara langsung (umumnya tidak dapat diwakilkan, kecuali keadaan tertentu seperti sakit atau

di bawah umur), setelah sebelumnya berupaya berkomunikasi dengan pelaku usaha. Konsumen wajib melengkapi dokumen identitas sesuai wilayah layanan BPSK serta bukti transaksi dan kronologis sengketa. BPSK kemudian menilai apakah perkara termasuk sengketa konsumen dan berada dalam kewenangannya; untuk kasus tertentu seperti lembaga keuangan/pinjol, penanganan cenderung dibatasi pada mediasi karena kewenangan lebih banyak pada OJK. Jika berkas dinyatakan lengkap dan layak, sekretariat mengundang para pihak ke pra-sidang yang dipimpin ketua untuk menentukan metode penyelesaian; bila tidak ada kesepakatan (*deadlock*), perkara tidak dapat dilanjutkan. Setelah metode disepakati, sidang dijadwalkan (umumnya sekitar satu minggu setelah pra-sidang) dan penyelesaian ditargetkan selesai dalam sekitar 20 hari kerja; dalam konsiliasi para pihak yang aktif dan BPSK hanya memfasilitasi, dalam mediasi BPSK berperan aktif, sedangkan dalam arbitrase BPSK yang mengambil keputusan.³¹⁸

Hasil wawancara menjelaskan bahwa pada konsiliasi pihak yang aktif adalah konsumen dan pelaku usaha, sementara BPSK hanya memfasilitasi, dan mekanisme ini jarang bahkan hampir tidak pernah dipilih. Untuk mediasi, konsumen datang membawa dokumen lengkap termasuk kronologis, lalu BPSK mengirim undangan kepada pelaku usaha untuk penjadwalan pra-sidang. Pada pra-sidang, kedua pihak hadir untuk menyepakati metode penyelesaian (mediasi/konsiliasi/arbitrase) sebelum masuk sidang; proses penyelesaian dibatasi sekitar 20 hari kerja (maksimal 21 hari kerja) dan dapat selesai dalam satu hingga tiga kali sidang, bahkan bisa selesai pada tahap pra-sidang jika sudah ada kesepakatan. Jika kesepakatan tercapai di pra-sidang, BPSK tidak langsung mengeluarkan putusan, melainkan membuat berita acara; sedangkan bila

³¹⁸ Pelaksanaan wawancara di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung yang beralamat di Jalan Bojong Raya Nomor 94 Kelurahan Caringin Kecamatan Bandung Kulon, Kota Bandung pada Tanggal 12 Desember 2025 dengan Narasumber Bu Siska sebagai anggota BPSK dan Pak Yanto sebagai anggota BPSK.

kesepakatan dicapai melalui mediasi, BPSK menerbitkan hasil mediasi. Apabila terjadi *deadlock* pada pra-sidang (tidak ada kesepakatan metode), perkara tidak dapat dilanjutkan.³¹⁹

Hasil wawancara menjelaskan bahwa setelah pra-sidang para pihak harus terlebih dahulu sepakat memilih metode (mediasi, konsiliasi, atau arbitrase); jika sudah sepakat, perkara dilanjutkan ke sidang yang prosesnya pada prinsipnya seperti persidangan pada umumnya dengan majelis berjumlah tiga orang yang mewakili tiga unsur di BPSK, yaitu unsur pemerintah (sebagai ketua majelis), unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Unsur pemerintah biasanya berasal dari PNS, dan PNS golongan 3A/3B dapat mencalonkan sebagai anggota BPSK. Penyelesaian perkara dibatasi maksimal 21 hari kerja; bila cukup satu kali sidang untuk mencapai keputusan, hasilnya tetap harus terbit dalam batas waktu tersebut dan biasanya diproses sekitar satu minggu untuk penerbitan. Produk akhir juga dibedakan: jalur mediasi menghasilkan “penetapan”, sedangkan jalur arbitrase menghasilkan “putusan”; sementara konsiliasi disebut jarang atau belum pernah digunakan karena para pihak yang harus aktif menjalankan prosesnya.³²⁰

Proses arbitrase di BPSK diawali dari pengaduan konsumen setelah konsumen terlebih dahulu berkomunikasi dengan pelaku usaha dan merasa dirugikan. BPSK kemudian meminta kelengkapan dokumen seperti identitas, kronologis, serta bukti pendukung (faktur/kwitansi) dan menilai apakah perkara masuk kewenangan BPSK (misalnya sengketa jasa keuangan pada umumnya tidak ditangani melalui arbitrase, hanya dapat melalui mediasi). Jika para pihak sepakat memilih arbitrase pada tahap pra-sidang, pemilihan majelis diserahkan kepada para pihak; biasanya disediakan daftar

³¹⁹ Ibid.

³²⁰ Ibid.

nama dari tiap unsur, lalu pelaku usaha memilih wakil dari unsur pelaku usaha dan konsumen memilih wakil dari unsur konsumen. Berbeda dengan mediasi, penentuan majelis dilakukan oleh ketua melalui SK setelah pra-sidang tanpa melibatkan para pihak, sehingga susunan majelis tidak dibacakan saat pra-sidang dan baru diketahui ketika sidang berjalan.³²¹

Hasil wawancara menjelaskan bahwa setelah pemilihan majelis (misalnya pada arbitrase), sidang tidak langsung digelar, melainkan biasanya dijadwalkan sekitar satu minggu kemudian (5 hari kerja). Batas waktu penyelesaian perkara adalah 21 hari kerja yang dihitung hanya pada hari Senin–Jumat, tidak termasuk Sabtu–Minggu dan hari libur, dan perhitungan 21 hari ini dimulai sejak sidang pertama, bukan sejak pra-sidang, karena pada pra-sidang belum dipastikan perkara dilanjutkan atau tidak. Jika jadwal sidang yang sudah ditentukan harus diundur karena para pihak tidak bisa hadir, waktu tetap berjalan dalam hitungan 21 hari dan pemanggilan dapat dilakukan sampai tiga kali; bila tetap tidak hadir, terutama pada mediasi, BPSK dapat menerbitkan penetapan bahwa sidang tidak dapat dilanjutkan (misalnya karena salah satu pihak/unsur tidak pernah datang). BPSK juga berwenang meminta bantuan penyidik untuk memanggil pelaku usaha yang tidak hadir, namun tidak memiliki kewenangan jemput paksa seperti pengadilan.³²²

Wawancara menyimpulkan bahwa untuk penyelesaian sengketa melalui mediasi maupun arbitrase (konsiliasi belum pernah terjadi), jangka waktu sejak sidang ditetapkan dan dimulai sampai produk akhirnya harus selesai dalam 21 hari kerja. Penentuan majelis berbeda menurut metode: pada mediasi majelis ditetapkan oleh ketua, sedangkan pada arbitrase majelis dipilih oleh para pihak dari daftar nama

³²¹ Ibid.

³²² Ibid.

(masing-masing unsur tersedia lima nama), dengan ketua BPSK/ketua majelis wajib berasal dari unsur pemerintah sesuai undang-undang. Terkait upaya hukum, hasil/produk BPSK pada mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase dapat diajukan upaya hukum apabila salah satu pihak tidak sepakat, dan proses di BPSK menjadi bukti bahwa sengketa telah pernah ditangani serta dapat menjadi pertimbangan; namun mekanisme di BPSK tidak berjenjang, sehingga jika mediasi dipilih lalu gagal tidak bisa “naik” ke arbitrase di BPSK, melainkan dapat dilanjutkan melalui upaya hukum ke Pengadilan Negeri sesuai Pasal 54, bahkan sampai kasasi.³²³

Wawancara mengungkap sejumlah kendala BPSK dalam menerima laporan dan memproses sengketa konsumen, yakni keterbatasan kewenangan karena BPSK bersifat peradilan sukarela sehingga tidak memiliki wewenang pemanggilan dengan penjemputan paksa. Selain itu terdapat ketidakseimbangan posisi para pihak karena konsumen pada prinsipnya harus hadir sendiri dan tidak dapat diwakilkan kuasa hukum kecuali kondisi tertentu (misalnya sakit, lanjut usia, atau di bawah umur melalui wali) sebagaimana diatur dalam Kepmen No. 350 Tahun 2001, sementara pelaku usaha tetap dapat diwakili kuasa hukum. Kendala lain adalah tidak adanya jaminan pelaksanaan penetapan atau putusan BPSK karena sifatnya tidak memaksa; jika pelaku usaha lalai atau bahkan tidak hadir, BPSK tidak dapat memaksa, baik pada mediasi maupun arbitrase, sehingga penyelesaiannya kembali diserahkan kepada para pihak dan/atau melalui Pengadilan Negeri bila ditempuh upaya hukum. Terakhir, sosialisasi tentang keberadaan dan fungsi BPSK dinilai masih kurang sehingga banyak masyarakat awam belum mengetahui BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Perwakilan BPSK menyampaikan bahwa perbedaan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase pada dasarnya terletak pada proses, bukan pada hasil akhirnya, terutama pada tingkat

³²³ Ibid.

keaktifan majelis BPSK (misalnya memberi masukan) serta mekanisme pemilihan majelis. Konsiliasi disebut mirip dengan mediasi dan produk akhirnya berupa penetapan seperti mediasi. Sementara itu, untuk arbitrase, putusan BPSK dapat dibawa/diteruskannya ke Pengadilan Negeri agar dapat menjadi salinan putusan dan bahan pertimbangan, karena pelaksanaannya tetap bergantung pada mekanisme di pengadilan.³²⁴

Perwakilan BPSK menyarankan agar kewenangan BPSK diperkuat melalui revisi aturan yang selama ini sudah diajukan, sehingga penyelesaian sengketa konsumen dapat berjalan lebih maksimal, terutama ketika pelaku usaha bersikukuh dan proses tidak menghasilkan kesepakatan. Mereka juga menekankan perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat karena masih banyak yang mengira bahwa jika sudah mengadu ke BPSK maka masalah pasti selesai, padahal pada mediasi penyelesaian sangat bergantung pada kesepakatan para pihak meskipun keduanya hadir dan dapat dibuat penetapan. Usulan penguatan kewenangan tersebut disebut telah lama disampaikan ke pihak legislatif/komisi terkait, namun hingga kini belum ditindaklanjuti atau belum masuk dalam pembahasan.³²⁵

2. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Negeri Bale Bandung (Dalam Rangka Upaya Hukum Terhadap Putusan BPSK)

Hasil wawancara di Pengadilan Negeri Bale Bandung menjelaskan bahwa dasar hukum pendaftaran gugatan perdata mengacu pada Pasal 118 *Herzien Inlandsch Reglement* (HIR) untuk wilayah Jawa, sedangkan untuk luar Jawa dan Madura mengacu pada Pasal 142 *Rechtsreglement Buitengewesten* (RBg). Dalam hal pemeriksaan dan

³²⁴ Ibid.

³²⁵ Ibid.

pemutusan perkara, pengadilan menegaskan bahwa setiap perkara yang diajukan wajib diselesaikan sesuai kewenangan peradilan dan hukum acara formil. Selain itu, proses beracara perdata kini mengikuti ketentuan Perma Nomor 4 Tahun 2019 sehingga telah diterapkan sistem *e-court* dan *e-litigation*. Pada prinsipnya, Mahkamah Agung mewajibkan perkara perdata dilakukan secara elektronik dan tidak lagi bergantung pada persetujuan para pihak; apabila ada pihak yang tidak mau atau tidak mampu, pengadilan akan memberikan bantuan agar proses tetap berjalan.³²⁶

Wawancara di Pengadilan Negeri Bale Bandung menegaskan bahwa bantuan yang diberikan pengadilan kepada pihak yang tidak mau atau belum mampu beracara elektronik tetap dilakukan dalam kerangka sistem elektronik, bukan kembali ke proses konvensional. Bentuk bantuannya berupa fasilitasi seperti pembuatan akun, penjelasan persyaratan, serta pendampingan cara mengunggah dokumen, alat bukti, dan surat-menyerat karena banyak masyarakat masih kesulitan secara digital. Namun bantuan ini terbatas pada fasilitasi dan pengarahan, tidak sampai pengadilan mengambil alih urusan administrasi teknis, membuat dokumen, atau bertindak sebagai pihak. Secara praktik, hampir seluruh proses perkara perdata di PN Bale Bandung sudah berjalan secara elektronik.³²⁷

Hasil wawancara mengenai upaya hukum atas putusan BPSK di PN Bale Bandung menyatakan bahwa ketika putusan BPSK diajukan upaya hukum, permohonannya didaftarkan ke pengadilan seperti perkara perdata biasa, termasuk prosedur pendaftaran dan pembayaran biaya perkara. Setelah memperoleh nomor perkara, Ketua Pengadilan Negeri (KPN) menunjuk majelis hakim, lalu majelis menilai

³²⁶ Pelaksanaan wawancara di Pengadilan Negeri Bale Bandung yang beralamat di Jalan Jaksa Naranata No. 1, Kecamatan Bale Endah Kabupaten Bandung, Jawa Barat, pada Tanggal 18 November 2025 dengan Narasumber Bapak Jasael sebagai Hakim Pengadilan Negeri Bale Bandung.

³²⁷ Ibid.

apakah permohonan tersebut dapat diperiksa atau tidak. Prosesnya pada dasarnya mirip pemeriksaan perdata umum dan tetap ada tahap mediasi di litigasi, namun sifatnya lebih sebagai anjuran. Meski mirip perkara biasa, ada ketentuan khusus: keberatan atas putusan BPSK harus diajukan dalam waktu 14 hari kerja sejak putusan diterima, dan Pengadilan Negeri wajib memutus dalam 21 hari sejak permohonan keberatan diterima. Dasar hukum ketentuan khusus ini merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar penyelesaian tidak berlarut-larut dan tidak merugikan pelaku usaha.³²⁸

Wawancara menegaskan bahwa upaya hukum terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri tetap menggunakan hukum acara perdata formil (HIR/RBg), dengan tahapan jawab-menjawab dan pembuktian yang sama seperti perkara perdata biasa. Perbedaannya terletak pada batas waktu penyelesaian yang lebih cepat, yakni harus diputus dalam 21 hari, sehingga perkaranya dikategorikan sebagai perdata khusus dan biasanya teregister dengan penomoran “Pdt.Sus (BPSK)”. Pemeriksaan perkara dilakukan oleh majelis yang terdiri dari tiga orang hakim.³²⁹

Dalam upaya hukum terhadap putusan BPSK di PN, praktiknya tetap ada mediasi sesuai Perma No. 1 Tahun 2016, namun karena proses pemeriksaannya dibatasi cepat, mediasi biasanya hanya disarankan segera setelah perkara diterima untuk mendorong penyelesaian di luar persidangan. Hasil mediasi, baik berhasil maupun deadlock, tetap dilaporkan kepada majelis; jika tercapai kesepakatan maka dibuat akta perdamaian, sedangkan bila gagal pemeriksaan perkara dilanjutkan sesuai tahapan persidangan. Terkait penunjukan mediator, pada prinsipnya merupakan kewenangan para pihak (memilih mediator dari dalam atau luar pengadilan), tetapi dalam praktik sering kali para pihak menyerahkannya kepada majelis hakim sehingga majelis yang

³²⁸ Ibid.

³²⁹ Ibid.

kemudian menunjuk mediator. Mediator dalam proses mediasi di Pengadilan Negeri dapat berasal dari hakim maupun non-hakim, sepanjang mediator tersebut terdaftar di Pengadilan Negeri.³³⁰

Proses pemeriksaan dan pemutusan upaya hukum BPSK di PN Bale Bandung pada dasarnya mengikuti pemeriksaan gugatan perdata: setelah mediasi deadlock, dilanjutkan pembacaan gugatan, jawab-menjawab, lalu pembuktian melalui bukti surat dan dapat pula saksi. Kesempatan mengajukan bukti dan saksi diberikan kepada kedua belah pihak; saksi minimal dua orang dan para pihak juga boleh menghadirkan ahli, namun jika tidak mengajukan saksi tidak menjadi masalah. Karena tenggat penyelesaian perkara keberatan BPSK sangat singkat, praktiknya tahapan dibuat ringkas sehingga umumnya setelah gugatan dan jawaban para pihak langsung masuk ke pembuktian, dan replik–duplik biasanya tidak dilakukan.³³¹

Hasil wawancara menjelaskan bahwa dalam upaya hukum terhadap putusan BPSK di PN Bale Bandung, amar putusan dapat berupa diterima, dibatalkan, atau ditolak/tidak dapat diterima *Niet Ontvankelijke Verklaard* (NO) tergantung pada pembuktian para pihak dan terpenuhinya syarat formil. Putusan “dibatalkan” umumnya berkaitan dengan hasil pembuktian formil, termasuk adanya perkara yang dinilai bukan kewenangan BPSK (misalnya sengketa yang masuk ranah wanprestasi atau perbuatan melawan hukum/PMH sehingga lebih tepat diperiksa PN). Sementara itu, “ditolak” dan “tidak dapat diterima (NO)” dalam konteks ini dipahami serupa, dengan NO biasanya terjadi karena permohonan tidak memenuhi syarat formal pengajuan; jika dinyatakan tidak dapat diterima, pemohon masih dapat mengajukan kembali sepanjang syarat yang kurang dapat dilengkapi dan masih dalam tenggat waktu yang diperbolehkan.³³²

³³⁰ Ibid.

³³¹ Ibid.

³³² Ibid.

Wawancara menjelaskan perbedaan amar putusan dalam upaya hukum terhadap putusan BPSK di PN Bale Bandung: putusan “dibatalkan” terjadi karena proses atau persyaratan formil yang dilakukan BPSK tidak memenuhi ketentuan sehingga putusan BPSK dianggap tidak sah; sedangkan “ditolak” lebih karena pertimbangan materil, yakni dalil atau pembuktian pihak pemohon tidak cukup. Putusan “diterima” berarti permohonan memenuhi syarat dan didukung alat bukti sesuai ketentuan pembuktian (antara lain Pasal 164 HIR dan Pasal 1866 KUHPERdata). Selain itu, pengadilan dapat “mengabulkan sebagian” apabila hanya sebagian petitum yang terbukti/layak dikabulkan sementara petitum lain tidak, misalnya ada tuntutan yang secara substansi benar tetapi tidak dirumuskan lengkap dalam petitum. Dari sisi pengajuan kembali, hanya putusan “tidak dapat diterima/NO” yang dapat diajukan ulang setelah diperbaiki; sedangkan putusan dibatalkan, ditolak, diterima, atau dikabulkan sebagian jika diajukan lagi akan terkena *ne bis in idem*.³³³

Dalam proses mediasi pada perkara upaya hukum terhadap putusan BPSK di PN Bale Bandung, kendala utama yang dihadapi adalah masalah ketepatan waktu dan kehadiran para pihak. Meski jadwal sidang sudah ditentukan, sering terjadi pihak tidak datang sehingga persidangan harus ditunda, sementara pengadilan terikat batas waktu penyelesaian yang singkat (wajib diputus dalam 21 hari). Karena tenggat cepat ini, pemanggilan para pihak juga dibatasi maksimal tiga kali dan dilakukan lebih intensif, yakni bisa setiap dua hari sekali (tidak menunggu satu minggu). Kendala lain adalah kewajiban kehadiran langsung para pihak (principal), namun dalam praktik principal kerap tidak hadir, yang dipandang menunjukkan ketidaksungguhan atau kurangnya penghormatan terhadap proses pengadilan.³³⁴

³³³ Ibid.

³³⁴ Ibid.

Narasumber menyarankan agar para pihak lebih menghargai dan bersungguh-sungguh mengikuti proses pengadilan, terutama mediasi, karena mediasi dinilai penting dan dapat menjadi solusi win-win bagi kedua belah pihak. Selain itu, disampaikan bahwa kendala sering muncul ketika pihak di luar prinsipal justru memperumit proses, sehingga membuat penyelesaian menjadi lebih lama; karena itu kehadiran dan peran prinsipal yang langsung serta kooperatif dinilai lebih membantu kelancaran mediasi.³³⁵

Wawancara menegaskan bahwa dalam proses mediasi pada prinsipnya para pihak tidak seharusnya diwakilkan, melainkan boleh didampingi. Narasumber menjelaskan bahwa kehadiran prinsipal penting karena tujuan mediasi adalah mencapai kesepakatan “hati ke hati” dan tidak menuntut perdebatan teknis hukum seperti di persidangan. Namun dalam praktik di PN Bale Bandung, masih sering terjadi pihak hadir melalui kuasa/wakil, yang justru kerap membuat proses tidak mengerucut karena perwakilan cenderung berdebat soal hukum, padahal mediasi idealnya menjadi ruang penyelesaian di luar pola persidangan dan dilakukan dalam forum mediasi, bukan forum litigasi.³³⁶

Dalam proses pemeriksaan dan putusan perkara di persidangan, kendala utama yang dihadapi adalah kehadiran para pihak, termasuk ketidakhadiran maupun keterlambatan yang menyebabkan jadwal sidang mundur dan tampak “molor”, padahal hakim sudah siap dan masih harus melanjutkan sidang perkara lain terlebih dahulu. Selain itu, ketika para pihak hadir langsung tanpa penasihat hukum, sering muncul kendala berupa ketidaktahuan atau keawaman terhadap prosedur dan hal-hal yang perlu disampaikan, sehingga proses persidangan menjadi kurang lancar.³³⁷

³³⁵ Ibid.

³³⁶ Ibid.

³³⁷ Ibid.

Narasumber menjelaskan bahwa ketika para pihak tidak menggunakan kuasa hukum dan kurang memahami proses, persidangan pada praktiknya tetap dibantu seperlunya, meskipun tidak terlalu banyak; sementara jika menggunakan kuasa hukum, proses biasanya lebih cepat karena sudah memahami tata cara beracara. Khusus perkara upaya hukum terhadap putusan BPSK, kendala yang kerap muncul adalah putusan BPSK tidak segera tersedia di pengadilan atau tidak dilampirkan oleh para pihak saat pengajuan, sehingga menghambat pemeriksaan. Selain itu, sering ada kebingungan dari para pihak terkait dokumen tambahan yang mereka anggap wajib dilampirkan, padahal sebenarnya tidak diperlukan.³³⁸

3. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Mahkamah Agung (Dalam Rangka Upaya Hukum pada Tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa mengapa banyak putusan BPSK saat diajukan ke pengadilan negeri kerap dibatalkan dengan alasan BPSK tidak berwenang, bahkan ada perkara yang berlanjut hingga kasasi dan peninjauan kembali, sehingga muncul pertanyaan apakah BPSK memang tidak berwenang memutus. Ketua MA Kamar Perdata menjelaskan bahwa kewenangan BPSK harus dilihat dari batas-batas dan “kisi-kisi” perlindungan konsumen berdasarkan asas dan tujuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang fokusnya pada hal seperti informasi, keamanan, keselamatan konsumen, serta isu cacat produk (*product defect*) yang membahayakan, dicontohkan melalui kasus “kopi panas” di Amerika karena penjual dianggap tidak memberi informasi memadai. Menurut beliau, banyak putusan BPSK yang kemudian dibatalkan pada hakikatnya terkait perkara kredit atau sengketa yang substansinya lebih tepat dikategorikan sebagai wanprestasi, karena wanprestasi menuntut pembuktian

³³⁸ Ibid.

timbal balik dari para pihak tentang pemenuhan prestasi, sedangkan ranah perlindungan konsumen bukan secara eksplisit untuk membuktikan wanprestasi; terlebih dalam praktik perjanjian kredit umumnya berupa perjanjian baku yang dianggap sudah disertai informasi dan disetujui konsumen berikut konsekuensi hukumnya.³³⁹

Penjelasan tentang posisi BPSK sebagai ranah perdata khusus, sekaligus fenomena bahwa istilah “konsumen” juga dipakai dalam berbagai regulasi kementerian namun pengaturannya tidak terhubung atau tidak selaras dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menjawab bahwa hal tersebut mencerminkan kelemahan dalam pembentukan peraturan di Indonesia, khususnya kurangnya harmonisasi, adanya ambiguitas, dan tumpang tindih (*overlapping*) pengaturan sehingga definisi yang berbeda-beda dapat berakibat pada perbedaan penerapan, penafsiran, dan penerjemahan hukum. Beliau juga menjelaskan bahwa di Mahkamah Agung perkara perdata dibagi menjadi perdata umum dan perdata khusus; perdata khusus umumnya berkaitan dengan bidang ekonomi (di luar kategori tertentu seperti kepaniteraan dan Hak Atas Kekayaan Intelektual HAKI) dan ditangani oleh hakim yang memiliki latar belakang pendidikan serta penugasan terkait ekonomi. Karena sengketa konsumen dalam konteks UU Perlindungan Konsumen dipandang erat dengan aktivitas ekonomi, maka isu-isu BPSK ditempatkan dalam kelompok perdata khusus.³⁴⁰

Pendapat Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata tentang kendala yang dihadapi ketika menangani perkara yang putusan BPSK-nya sering dibatalkan namun tetap diajukan berulang melalui upaya hukum hingga Mahkamah Agung. Ketua MA

³³⁹ Pelaksanaan wawancara di Mahkamah Agung Republik Indonesia yang beralamat di Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 9-13 Jakarta Pusat DKI Jakarta, pada Tanggal 9 Januari 2026 dengan Narasumber Bapak I Gusti Agung Sumanatha, S.H., M.H. Sebagai Ketua Kamar Perdata Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Bapak Arya Suyudi, S.H., LL.M Sebagai Staff Khusus Ketua Kamar Perdata Republik Indonesia, dan Bapak Wawan sebagai Asisten Ketua Kamar Perdata Republik Indonesia.

³⁴⁰ Ibid.

Kamar Perdata menjawab bahwa pada dasarnya tidak ada kendala khusus di Mahkamah Agung, justru beliau berharap aparat peradilan di tingkat bawah dapat sejak awal mengidentifikasi apakah perkara tersebut benar sengketa konsumen atau bukan, sehingga tidak keliru masuk ke jalur BPSK. Menurutnya, perkara yang sampai ke Mahkamah Agung jumlahnya sangat sedikit karena umumnya pengadilan di bawah sudah memahami bahwa jika sengketa menyangkut wanprestasi yang menuntut pembuktian timbal balik mengenai ada atau tidaknya prestasi maka itu bukan kewenangan BPSK. Sebaliknya, perkara yang tepat ditangani dalam kerangka perlindungan konsumen adalah yang berkaitan dengan informasi yang tidak jelas, perlindungan keamanan dan keselamatan, serta cacat produk (produk *defect*) yang dapat membahayakan, misalnya cacat pada mobil yang berisiko menimbulkan kecelakaan, atau contoh “kopi panas” yang dijual tanpa informasi memadai.³⁴¹

Penulis menanyakan pandangan Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata tentang kondisi UUPK saat ini dan isu bahwa hukum acara perdata khusus belum ada sehingga praktiknya masih mengacu pada HIR dan RBg. Ketua MA Kamar Perdata menjelaskan bahwa anggapan tersebut tidak sepenuhnya benar, karena perkembangan produk undang-undang dan perubahan zaman membuat banyak undang-undang materil kini juga memuat unsur formal, termasuk ketentuan hukum acara, sehingga pengaturan acara sering dibuat tersendiri menyesuaikan karakter bidang (terutama ekonomi) dan perbedaan konsekuensi serta cara pembuktiannya. Beliau menambahkan bahwa bila masih terdapat kekosongan atau ketidaklengkapan hukum acara, Mahkamah Agung dalam praktik dapat melengkapinya melalui Peraturan Mahkamah Agung berdasarkan

³⁴¹ Ibid.

kewenangannya, antara lain merujuk Pasal 79, agar pelaksanaan hukum acara mendukung peradilan yang cepat dan biaya ringan.³⁴²

Penulis menanyakan konsep ideal penyelesaian sengketa yang terintegrasi ketika istilah “konsumen” juga digunakan di sektor jasa keuangan dengan mekanisme nonlitigasi melalui LAPS-SJK, namun pengaturannya tidak terhubung atau tidak mengacu pada UUPK, berbeda dengan regulasi di sektor perindustrian/perdagangan yang merujuk UUPK. Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menjawab bahwa LAPS pada dasarnya merupakan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dan keberadaannya dinilai baik oleh Mahkamah Agung karena dapat membantu mengurangi beban perkara di pengadilan apabila sengketa bisa selesai di forum tersebut. Terkait perbedaan definisi “konsumen” antar-sektor, beliau menyatakan memang sulit mengakomodasi seluruh persoalan dalam satu definisi, namun idealnya UU Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai “payung” setidaknya pada level definisi agar mengurangi disparitas penafsiran, meskipun itu merupakan pandangan pribadi beliau.³⁴³

Setiap sektor yang memakai istilah “konsumen” sebaiknya juga diatur di dalam UUPK. Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menjawab tidak demikian, karena jika seluruh pengaturan dimasukkan ke UUPK akan membuatnya kaku dan menyulitkan; menurut beliau UUPK cukup menjadi “payung” pada level istilah/definisi konsumen. Beliau lalu memberi contoh perkembangan di sektor jasa keuangan, yaitu sudah adanya mekanisme yang memungkinkan OJK menggugat pelaku usaha jasa keuangan yang merugikan konsumen secara masif (merujuk ketentuan di UU OJK, sekitar Pasal 30), dengan skema opt-out agar konsumen yang tidak ingin diwakili dapat menyatakan

³⁴² Ibid.

³⁴³ Ibid.

keluar sehingga tidak terjadi duplikasi gugatan. Mekanisme opt-out dilakukan melalui pengumuman oleh OJK yang memberi kesempatan konsumen menentukan sikap, dan sebelum gugatan diajukan OJK terlebih dahulu melakukan langkah-langkah pengawasan serta mengidentifikasi konsumen terdampak, jumlahnya, dan besaran kerugiannya.³⁴⁴

Sengketa konsumen termasuk perdata khusus, maka untuk jalur litigasi diperlukan “payung” agar penyelesaian sengketa konsumen bisa terintegrasi lintas sektor misalnya antara sektor perindustrian/perdagangan dan kementerian lain yang juga memakai istilah sengketa konsumen sementara jalur nonlitigasi sudah ada seperti LAPS di sektor jasa keuangan. Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menjawab bahwa jika sengketa masuk ke pengadilan memang idealnya ada pengaturan payung semacam itu, namun praktiknya kompleks karena adanya pembagian lingkungan peradilan, dan beliau tidak ingin terlalu jauh menanggapi. Sebagai contoh, disektor OJK untuk perkara berbasis syariah penyelesaiannya tidak melalui Pengadilan Niaga, melainkan melalui pengadilan khusus yaitu Pengadilan Agama.³⁴⁵

Pak Wawan menanyakan apakah pemaknaan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan pada dasarnya berada di luar skema Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menegaskan bahwa memang demikian, sehingga menurut beliau idealnya diperlukan “payung” setidaknya pada tingkat definisi/kerangka umum agar ada rujukan yang lebih seragam.³⁴⁶

Pak Arya menjelaskan bahwa LAPS-SJK sebaiknya dipandang sebagai *lex specialis* untuk sengketa di bidang jasa keuangan karena sektor ini diregulasi oleh OJK, sehingga terdapat ruang hukum bagi OJK untuk mengatur mekanisme penyelesaian

³⁴⁴ Ibid.

³⁴⁵ Ibid.

³⁴⁶ Ibid.

sengketa sendiri melalui pembentukan LAPS-SJK. Ia menerangkan bahwa LAPS-SJK lahir dari konsolidasi berbagai lembaga ADR jasa keuangan (misalnya arbitrase/mediasi di perbankan dan asuransi) menjadi satu wadah agar lebih sederhana dan memudahkan. Pak Arya juga menekankan urgensi LAPS-SJK dengan membandingkannya dengan kondisi BPSK yang menurut UUPK dikelola Pemda kabupaten/kota: akibat desentralisasi, tidak semua daerah memiliki BPSK dan kualitasnya sangat bergantung pada kemampuan pendanaan Pemda, bahkan ditemukan honor anggota BPSK hanya sekitar Rp600.000–Rp1.000.000 per bulan serta keterlambatan pembayaran (termasuk di Jakarta) karena anggaran belum turun. Kondisi pendanaan dan rekrutmen tersebut dinilai berdampak pada lemahnya kualitas dan tidak seragamnya kapasitas adjudikator/mediator BPSK, yang turut menjelaskan mengapa banyak perkara dari BPSK berlanjut ke pengadilan hingga tingkat kasasi. Ia memberi contoh kasus BPSK Batubara (2015–2016) yang putusannya ramai dibawa sampai Mahkamah Agung karena membatalkan banyak perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor dengan alasan kontrak baku melanggar undang-undang dan bahkan dipromosikan ke para debitur, hingga akhirnya BPSK tersebut dibubarkan oleh OJK; ia juga menyebut adanya BPSK di daerah yang kurang berfungsi (misalnya di Lombok) sehingga gagasan integrasi penyelesaian sengketa lintas-sektor menjadi tantangan besar.³⁴⁷

Temuan dari wawancaranya dengan BPSK Bandung bahwa kondisi BPSK memprihatinkan dan mengajukan analisis bahwa sejumlah putusan BPSK cenderung menguntungkan atau berpihak pada konsumen, tetapi ketika diajukan upaya hukum sering kandas karena perkara tersebut sebenarnya terkait wanprestasi; ia lalu menanyakan apakah penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan (melalui

³⁴⁷ Ibid.

mekanisme OJK/LAPS-SJK) berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen yang mengacu pada UUPK, atau seharusnya berada dalam satu payung. Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menyatakan keduanya adalah dua hal yang berbeda, dan menegaskan bahwa “payung” yang dimaksud harus dipahami secara hati-hati, yakni cukup pada level definisi konsumen saja, bukan menyeragamkan seluruh rezim pengaturannya. Pak Arya menambahkan pandangannya bahwa rezim perlindungan konsumen di Indonesia masih tertinggal dibanding negara lain dan semestinya lebih fokus pada sengketa konsumen versus produsen terkait kualitas barang/jasa; ia menilai keluhan terbesar justru banyak berasal dari sektor jasa keuangan sehingga wajar OJK mengambil peran lebih aktif, sementara di sektor barang/jasa lain keluhan juga ada tetapi masyarakat kurang teredukasi mengenai hak komplain dan hak menggugat (misalnya kasus keracunan makanan). Menurutnya, langkah OJK mengonsolidasikan LAPS dan memperluas akses termasuk lewat fasilitas daring/*Online Dispute Resolution* adalah hal positif, namun sekaligus menunjukkan tantangan besar arah pembenahan sistem penyelesaian sengketa konsumen Indonesia yang dinilai stagnan meski UUPK sudah berjalan lebih dari dua dekade.³⁴⁸

Dalam bagian wawancara ini, Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata menanggapi pengamatan Bu Sri Wahyuni dari sekitar 60 putusan dengan menegaskan bahwa peradilan selama ini konsisten membedakan sengketa konsumen umum dengan sengketa di wilayah jasa keuangan/perbankan yang diperlakukan di luar rezim UUPK “barang”, lalu menanyakan apakah dalam temuan Bu Sri pola perbedaan itu terlihat sama. Bu Sri kemudian menyampaikan analisisnya bahwa secara materil UUPK belum memayungi istilah “konsumen” lintas sektor/kementerian (karena regulasi sektoral banyak yang tidak terintegrasi), sehingga ia mengusulkan “payung” definisi konsumen

³⁴⁸ Ibid.

sekaligus perbaikan formil melalui pengaturan khusus dalam rezim perdata khusus: nonlitigasi tetap ditangani masing-masing sektor/kementerian melalui mekanisme ADR mereka, sedangkan jalur litigasi (PN hingga kasasi dan PK) terintegrasi dalam kerangka acara perdata khusus. Ketua MA mengoreksi bahwa pengelompokan “perdata khusus” sendiri merupakan kebijakan internal Mahkamah Agung agar sengketa bernuansa bisnis/komersial ditangani hakim dengan latar komersial, serta menyatakan gagasan Peneliti adalah pandangannya sendiri namun perlu mengarah pada solusi; Peneliti menekankan bahwa LAPS dan forum nonlitigasi sektoral tetap penting, tetapi perkara sebaiknya wajib ditempuh dulu lewat nonlitigasi agar tidak menambah penumpukan perkara di pengadilan/MA, baru jika gagal dapat berlanjut ke litigasi. Pak Arya lalu mengonfirmasi apakah maksud usulan itu konsumen menggugat ke pengadilan, dan Peneliti menjelaskan bukan langsung harus melalui nonlitigasi terlebih dahulu seraya memberi contoh bahwa selain BPSK untuk rezim tertentu, kementerian lain (misalnya kesehatan) dapat memiliki mekanisme sengketa sendiri yang menjadi “jembatan” sebelum keberatan/lanjutan ke pengadilan; diskusi kemudian menyinggung contoh malpraktik yang pada aspek perdata dapat masuk PMH (dan bisa juga ada aspek pidana) serta adanya mekanisme etik/majelis seperti Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI). Di akhir, Ketua MA menyatakan setuju dengan ide penyelesaian awal di forum sektoral/nonlitigasi agar tidak semua sengketa bermuara ke Mahkamah Agung, dan Bu Sri menutup dengan penegasan bahwa litigasi ditempuh bila tidak ada titik temu atau dirasa tidak adil setelah proses awal tersebut.³⁴⁹

³⁴⁹ Ibid.

C. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Singapura, Belanda, Amerika Serikat Dan Malaysia

1 . Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Singapura

a. Pengantar Umum Sistem Perlindungan Konsumen di Singapura

Sistem perlindungan konsumen di Singapura berkembang dalam kerangka hukum yang modern dan berorientasi pada efisiensi pasar serta perlindungan hak konsumen. Pendekatan yang digunakan cenderung pragmatis dengan menyeimbangkan kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Salah satu dasar hukum utama adalah *Consumer Protection (Fair Trading) Act* yang mengatur larangan praktik perdagangan tidak adil serta memberikan dasar bagi konsumen untuk memperoleh ganti rugi. Selain itu, sistem hukum Singapura juga didukung oleh berbagai regulasi sektoral yang mengatur perlindungan konsumen dalam bidang tertentu, sehingga menciptakan kerangka perlindungan yang komprehensif.³⁵⁰

Dalam pelaksanaannya, perlindungan konsumen di Singapura didukung oleh peran lembaga non-pemerintah dan pemerintah. Salah satu lembaga utama adalah *Consumers Association of Singapore (CASE)* yang berfungsi memberikan edukasi kepada konsumen, menerima pengaduan, serta membantu proses penyelesaian sengketa secara informal. Peran CASE sangat penting dalam meningkatkan kesadaran konsumen serta mendorong penyelesaian sengketa secara damai tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang.³⁵¹

³⁵⁰ Singapore Statutes Online, “Consumer Protection (Fair Trading) Act,” 2003. <https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>

³⁵¹ Consumers Association of Singapore, “About CASE,” Official Website. <https://www.case.org.sg>

Selain itu, Singapura juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien melalui *Small Claims Tribunals* yang dirancang untuk menangani sengketa dengan nilai klaim kecil secara cepat, sederhana, dan berbiaya rendah. Prosedur yang digunakan bersifat informal dan tidak memerlukan keterlibatan pengacara, sehingga memudahkan konsumen dalam mengakses keadilan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa sistem perlindungan konsumen di Singapura tidak hanya berfokus pada penegakan hukum, tetapi juga pada kemudahan akses bagi masyarakat.³⁵²

Karakteristik utama sistem perlindungan konsumen di Singapura terletak pada integrasi antara regulasi yang jelas, lembaga yang responsif, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Pemerintah juga menekankan aspek pencegahan melalui transparansi informasi dan peningkatan kesadaran konsumen. Dengan pendekatan yang seimbang antara perlindungan dan efisiensi pasar, Singapura berhasil menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan terpercaya, yang sering dijadikan rujukan dalam pengembangan kebijakan di berbagai negara.³⁵³

b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Singapura

Dasar hukum perlindungan konsumen di Singapura bersifat terintegrasi namun tidak terkodifikasi dalam satu undang-undang tunggal, melainkan terdiri dari berbagai peraturan yang saling melengkapi. Regulasi utama yang menjadi landasan adalah *Consumer Protection (Fair Trading) Act* yang mengatur larangan praktik perdagangan tidak adil (*unfair practices*) serta memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan klaim terhadap pelaku usaha. Undang-undang ini juga

³⁵² State Courts of Singapore, "Small Claims Tribunals," Official Website. <https://www.judiciary.gov.sg>

³⁵³ Ministry of Trade and Industry Singapore, "Consumer Protection Framework," 2020. <https://www.mti.gov.sg>

memberikan kewenangan kepada pengadilan untuk mengeluarkan perintah penghentian terhadap pelaku usaha yang melanggar, sehingga berfungsi sebagai instrumen pencegahan sekaligus penegakan hukum.³⁵⁴

Selain itu, terdapat berbagai peraturan sektoral yang memperkuat perlindungan konsumen di bidang tertentu. Misalnya, *Sale of Goods Act* yang mengatur hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli barang, termasuk jaminan kualitas dan kesesuaian barang, serta *Hire-Purchase Act* yang memberikan perlindungan dalam transaksi pembiayaan konsumen. Regulasi ini memastikan bahwa konsumen memperoleh perlindungan hukum dalam berbagai jenis transaksi ekonomi yang berbeda.³⁵⁵

Dalam aspek kelembagaan, penegakan hukum perlindungan konsumen di Singapura melibatkan berbagai institusi, termasuk pengadilan dan lembaga administratif. Selain itu, organisasi seperti *Consumers Association of Singapore* (CASE) berperan dalam membantu konsumen melalui edukasi dan penyelesaian sengketa secara non-litigasi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa sistem hukum Singapura tidak hanya mengandalkan penegakan hukum formal, tetapi juga mendorong penyelesaian sengketa secara efisien dan preventif.³⁵⁶

Karakteristik utama dari dasar hukum perlindungan konsumen di Singapura adalah fleksibilitas dan orientasi pada efisiensi. Regulasi yang ada dirancang untuk memberikan perlindungan yang memadai tanpa menghambat aktivitas bisnis. Dengan kombinasi antara undang-undang umum, regulasi sektoral, serta dukungan

³⁵⁴ Singapore Statutes Online, "Consumer Protection (Fair Trading) Act," 2003. <https://sso.agc.gov.sg/Act/CPFTA2003>

³⁵⁵ Singapore Statutes Online, "Sale of Goods Act" dan "Hire-Purchase Act." <https://sso.agc.gov.sg>

³⁵⁶ Consumers Association of Singapore, "About CASE," Official Website. <https://www.case.org.sg>

lembaga yang efektif, Singapura berhasil membangun sistem perlindungan konsumen yang seimbang antara kepastian hukum dan kemudahan berusaha.³⁵⁷

c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Singapura dirancang untuk memberikan akses keadilan yang cepat, sederhana, dan efisien bagi masyarakat. Sistem ini mengombinasikan jalur litigasi dan non-litigasi, dengan penekanan pada penyelesaian sengketa secara informal terlebih dahulu. Konsumen yang mengalami kerugian umumnya didorong untuk menyelesaikan sengketa melalui negosiasi langsung dengan pelaku usaha atau melalui bantuan lembaga seperti *Consumers Association of Singapore* (CASE), yang berperan sebagai mediator dan fasilitator penyelesaian sengketa secara damai.³⁵⁸

Apabila penyelesaian secara informal tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan klaim ke *Small Claims Tribunals*, yaitu forum khusus yang menangani sengketa dengan nilai klaim terbatas secara cepat dan berbiaya rendah. Prosedur ditribunal ini bersifat sederhana, tidak memerlukan kehadiran pengacara, dan menekankan penyelesaian yang praktis. *Small Claims Tribunals* memiliki kewenangan untuk memutus sengketa serta memberikan perintah pembayaran atau pemulihan kepada konsumen, sehingga menjadi sarana utama dalam penyelesaian sengketa konsumen di Singapura.³⁵⁹

Selain itu, sistem hukum Singapura juga membuka kemungkinan penyelesaian sengketa melalui mekanisme alternatif seperti mediasi dan arbitrase. Mediasi sering

³⁵⁷ Ministry of Trade and Industry Singapore, “Consumer Protection Framework,” 2020. <https://www.mti.gov.sg>

³⁵⁸ Anita Afriana & Efa Laela Fakhriah, “Understanding The Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: A Comparative Study with Singapore,” *Yuridika*, Vol. 34, No. 1, 2019, hlm. 10–12. <https://ejournal.unair.ac.id/YDK/article/view/9091>

³⁵⁹ Jaclyn Neo, “Small Claims, Big Impact,” *Singapore Law Gazette*, 2025. <https://lawgazette.com.sg/feature/small-claims-big-impact/>

digunakan karena fleksibilitas dan kemampuannya untuk menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha, sementara arbitrase digunakan dalam kasus tertentu yang memerlukan putusan yang mengikat. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Singapura memberikan berbagai pilihan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan para pihak.³⁶⁰

Secara keseluruhan, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Singapura menekankan efisiensi, aksesibilitas, dan penyelesaian yang pragmatis. Dengan dukungan regulasi yang jelas serta lembaga yang responsif, sistem ini mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen tanpa menciptakan beban prosedural yang berlebihan. Pendekatan ini menjadikan Singapura sebagai salah satu negara dengan sistem penyelesaian sengketa konsumen yang relatif cepat dan efektif.³⁶¹

d. Kelebihan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Singapura

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Singapura memiliki keunggulan utama dalam hal efisiensi dan aksesibilitas. Mekanisme seperti *Small Claims Tribunals* memungkinkan penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan berbiaya rendah tanpa memerlukan keterlibatan pengacara. Prosedur yang bersifat informal ini memudahkan konsumen, khususnya yang memiliki klaim bernilai kecil, untuk tetap memperoleh keadilan tanpa terbebani oleh biaya litigasi yang tinggi. Selain itu, proses yang relatif singkat juga meningkatkan kepastian hukum bagi para pihak.³⁶²

³⁶⁰ Jeannie Marie Paterson & Veronica Wong, "Consumer Protection, Statute and the Ongoing Influence of the General Law in Singapore," *Singapore Academy of Law Journal*, Vol. 28, 2016. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3326956

³⁶¹ Anita Firdausi & Rina Arum Prastyanti, "Legal Approaches to Cross-Border E-Commerce Consumer Protection in Indonesia, Singapore, and China," *Sinergi International Journal of Law*, Vol. 3, No. 3, 2024. <https://journal.sinergi.or.id/index.php/law/article/view/780>

³⁶² Jaclyn Neo, "Small Claims, Big Impact," *Singapore Law Gazette*, 2025. <https://lawgazette.com.sg/feature/small-claims-big-impact/>

Keunggulan lainnya terletak pada pendekatan bertahap yang mengutamakan penyelesaian sengketa secara damai sebelum menempuh jalur formal. Peran *Consumers Association of Singapore* (CASE) sebagai mediator membantu mengurangi beban pengadilan sekaligus mendorong terciptanya penyelesaian yang saling menguntungkan. Pendekatan ini tidak hanya efisien, tetapi juga menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha.³⁶³

Selain itu, sistem di Singapura juga dikenal fleksibel karena menyediakan berbagai pilihan mekanisme penyelesaian sengketa, seperti mediasi, arbitrase, dan tribunal. Fleksibilitas ini memungkinkan para pihak memilih mekanisme yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kompleksitas sengketa. Didukung oleh kerangka hukum yang jelas, seperti *Consumer Protection (Fair Trading) Act*, sistem ini mampu memberikan perlindungan yang efektif sekaligus menjaga efisiensi pasar.³⁶⁴

Secara keseluruhan, kelebihan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Singapura terletak pada kombinasi antara efisiensi prosedural, aksesibilitas yang tinggi, serta pendekatan yang pragmatis dan preventif. Sistem ini tidak hanya memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen, tetapi juga menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dan terpercaya. Oleh karena itu, Singapura sering dijadikan sebagai salah satu model terbaik dalam penyelesaian sengketa konsumen di kawasan Asia.³⁶⁵

e. Kelemahan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Singapura

³⁶³ Anita Afriana & Efa Laela Fakhriah, "Understanding The Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: A Comparative Study with Singapore," *Yuridika*, Vol. 34, No. 1, 2019, hlm. 10–12. <https://ejournal.unair.ac.id/YDK/article/view/9091>

³⁶⁴ Jeannie Marie Paterson & Veronica Wong, "Consumer Protection, Statute and the Ongoing Influence of the General Law in Singapore," *Singapore Academy of Law Journal*, Vol. 28, 2016. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3326956

³⁶⁵ Anita Firdausi & Rina Arum Prastyanti, "Legal Approaches to Cross-Border E-Commerce Consumer Protection in Indonesia, Singapore, and China," *Sinergi International Journal of Law*, Vol. 3, No. 3, 2024. <https://journal.sinergi.or.id/index.php/law/article/view/780>

Meskipun sistem penyelesaian sengketa konsumen di Singapura dikenal efisien, terdapat beberapa kelemahan yang perlu dicermati, terutama terkait keterbatasan yurisdiksi dan nilai klaim pada *Small Claims Tribunals*. Tribunal ini hanya menangani sengketa dengan nilai tertentu dan jenis perkara tertentu, sehingga tidak semua kasus konsumen dapat diselesaikan melalui mekanisme ini. Akibatnya, konsumen dengan sengketa yang lebih kompleks atau bernilai besar harus menempuh jalur pengadilan biasa yang lebih formal, memakan waktu, dan berbiaya lebih tinggi. Hal ini berpotensi mengurangi akses keadilan bagi sebagian konsumen.³⁶⁶

Selain itu, meskipun prosedur di *Small Claims Tribunals* dirancang sederhana, tidak adanya kewajiban penggunaan pengacara dapat menjadi kendala bagi konsumen yang kurang memahami aspek hukum. Ketimpangan pengetahuan antara konsumen dan pelaku usaha dapat memengaruhi hasil penyelesaian sengketa, terutama ketika pelaku usaha memiliki pengalaman atau sumber daya yang lebih besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesederhanaan prosedur tidak selalu menjamin tercapainya keadilan substantif.³⁶⁷

Kelemahan lainnya terletak pada keterbatasan kewenangan lembaga seperti *Consumers Association of Singapore* (CASE), yang pada dasarnya hanya berfungsi sebagai mediator dan tidak memiliki kekuatan untuk memaksakan putusan yang mengikat. Akibatnya, penyelesaian sengketa melalui jalur ini sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Jika pelaku usaha tidak kooperatif, konsumen tetap

³⁶⁶ Jaclyn Neo, "Small Claims, Big Impact," *Singapore Law Gazette*, 2025. <https://lawgazette.com.sg/feature/small-claims-big-impact/>

³⁶⁷ Jeannie Marie Paterson & Veronica Wong, "Consumer Protection, Statute and the Ongoing Influence of the General Law in Singapore," *Singapore Academy of Law Journal*, Vol. 28, 2016. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3326956

harus melanjutkan sengketa ke forum yang lebih formal, yang dapat mengurangi efisiensi penyelesaian.³⁶⁸

Secara keseluruhan, kelemahan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Singapura terletak pada keterbatasan cakupan yurisdiksi, potensi ketimpangan antara para pihak, serta terbatasnya kekuatan lembaga non-litigasi dalam menegakkan hasil penyelesaian. Meskipun demikian, kelemahan tersebut sebagian besar merupakan konsekuensi dari upaya menjaga efisiensi dan kesederhanaan sistem, sehingga tetap diperlukan keseimbangan antara aksesibilitas dan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.³⁶⁹

f. Perbandingan dari sistem penyelesaian sengketa di Indonesia dan di Singapura

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan Singapura memiliki perbedaan mendasar dalam struktur kelembagaan dan pendekatan penyelesaiannya. Di Indonesia, mekanisme penyelesaian sengketa diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyediakan jalur litigasi melalui pengadilan serta non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK berfungsi sebagai forum alternatif yang menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Sementara itu, di Singapura, sistem penyelesaian sengketa lebih terintegrasi dalam kerangka umum hukum perdata dan didukung oleh *Consumer Protection (Fair Trading) Act*, dengan penekanan pada penyelesaian sengketa secara bertahap melalui mediasi, tribunal, dan mekanisme alternatif lainnya.³⁷⁰

³⁶⁸ Anita Afriana & Efa Laela Fakhriah, "Understanding The Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: A Comparative Study with Singapore," *Yuridika*, Vol. 34, No. 1, 2019, hlm. 10–12. <https://e-journal.unair.ac.id/YDK/article/view/9091>

³⁶⁹ Anita Firdausi & Rina Arum Prastyanti, "Legal Approaches to Cross-Border E-Commerce Consumer Protection in Indonesia, Singapore, and China," *Sinergi International Journal of Law*, Vol. 3, No. 3, 2024. <https://journal.sinergi.or.id/index.php/law/article/view/780>

³⁷⁰ Anita Afriana & Efa Laela Fakhriah, "Understanding The Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: A Comparative Study with Singapore," *Yuridika*, Vol. 34, No. 1, 2019, hlm. 5–7. <https://e-journal.unair.ac.id/YDK/article/view/9091>

Dari segi mekanisme penyelesaian, Indonesia mengandalkan BPSK sebagai forum utama non-litigasi, namun dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya, inkonsistensi putusan, serta kurangnya pemahaman masyarakat. Sebaliknya, Singapura mengedepankan efisiensi melalui *Small Claims Tribunals* yang memiliki prosedur sederhana, cepat, dan berbiaya rendah, serta didukung oleh lembaga seperti *Consumers Association of Singapore* (CASE) yang berperan aktif dalam mediasi sengketa. Pendekatan ini membuat penyelesaian sengketa di Singapura lebih terstruktur dan efektif dalam praktiknya.³⁷¹

Dari aspek akses keadilan, kedua negara memiliki pendekatan yang relatif mirip dalam menyediakan mekanisme sederhana bagi konsumen, namun Singapura dinilai lebih unggul dalam implementasi. Hal ini terlihat dari prosedur yang lebih konsisten, dukungan kelembagaan yang kuat, serta tingkat kepatuhan pelaku usaha yang lebih tinggi terhadap hasil penyelesaian sengketa. Di Indonesia, meskipun BPSK dirancang untuk memberikan akses yang mudah dan murah, efektivitasnya sering kali terhambat oleh keterbatasan kewenangan dan lemahnya pelaksanaan putusan.³⁷²

Secara keseluruhan, perbandingan menunjukkan bahwa Indonesia unggul dalam aspek normatif karena memiliki pengaturan khusus dalam satu undang-undang, sedangkan Singapura lebih unggul dalam aspek implementasi dan efisiensi sistem. Dengan demikian, sistem Singapura dapat menjadi referensi bagi Indonesia

³⁷¹ Jaclyn Neo, "Small Claims, Big Impact," *Singapore Law Gazette*, 2025. <https://lawgazette.com.sg/feature/small-claims-big-impact/>

³⁷² Susanti Adi Nugroho, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 17, No. 3, 2010, hlm. 345–360. <https://journal.uui.ac.id/IUSTUM/article/view/3837>

dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen, khususnya dalam hal penguatan kelembagaan dan penyederhanaan prosedur.³⁷³

2. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Belanda

a. Pengantar Umum Sistem Perlindungan Konsumen di Belanda

Sistem perlindungan konsumen di Belanda merupakan bagian penting dari sistem hukum perdata modern yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Sebagai negara yang menganut tradisi *civil law*, Belanda menempatkan perlindungan konsumen dalam kerangka hukum perjanjian yang diperkuat oleh regulasi nasional serta pengaruh hukum supranasional dari Uni Eropa. Perlindungan ini tidak hanya berfokus pada pemberian hak kepada konsumen, tetapi juga pada pembentukan pasar yang adil, transparan, dan efisien, dengan menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan kesejahteraan konsumen.³⁷⁴

Secara normatif, dasar hukum perlindungan konsumen di Belanda terdapat dalam *Burgerlijk Wetboek* yang mengatur mengenai hubungan kontraktual, tanggung jawab hukum, serta perlindungan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen. Selain itu, berbagai direktif dari Uni Eropa turut memperkuat sistem ini, khususnya dalam mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi modern seperti perdagangan elektronik dan kontrak jarak jauh. Hal ini menunjukkan bahwa sistem

³⁷³ Jeannie Marie Paterson & Veronica Wong, "Consumer Protection, Statute and the Ongoing Influence of the General Law in Singapore," *Singapore Academy of Law Journal*, Vol. 28, 2016. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3326956

³⁷⁴ Hans W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law*, Vol. 12, Cambridge University Press, 2018, p. 45–47, <https://doi.org/10.1017/9781108241041>

perlindungan konsumen di Belanda bersifat dinamis dan adaptif terhadap perkembangan ekonomi dan teknologi.³⁷⁵

Dalam praktiknya, sistem perlindungan konsumen di Belanda dijalankan melalui kombinasi antara regulasi hukum tertulis, pengawasan oleh otoritas yang berwenang, serta mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Mekanisme non-litigasi seperti mediasi dan lembaga penyelesaian sengketa sektoral memiliki peran yang cukup dominan karena dianggap lebih cepat, sederhana, dan efisien dibandingkan dengan proses pengadilan. Di sisi lain, jalur litigasi tetap tersedia melalui pengadilan sebagai upaya terakhir untuk menjamin kepastian hukum.³⁷⁶

Selain penyelesaian sengketa, sistem perlindungan konsumen di Belanda juga menekankan aspek pencegahan (*preventive protection*), yaitu upaya untuk melindungi konsumen sebelum sengketa terjadi. Hal ini diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan benar, larangan terhadap praktik perdagangan yang menyesatkan, serta pengawasan terhadap ketentuan kontrak yang tidak adil. Dengan demikian, sistem perlindungan konsumen di Belanda dapat dipahami sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terintegrasi, yang tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan sengketa, tetapi juga untuk menciptakan kepastian hukum dan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.³⁷⁷

b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Belanda

³⁷⁵ European Commission, *Consumer Rights Directive (2011/83/EU)*, Official Journal of the European Union, L 304/64, 2011, pp. 64–88, <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>

³⁷⁶ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour: Integrating Theories of Regulation*, Vol. 1, Hart Publishing, 2015, p. 210–215, <https://doi.org/10.5040/9781474201648>

³⁷⁷ Woud Hondius, “The Protection of the Consumer in Dutch Law,” *European Review of Private Law*, Vol. 18, No. 1, 2010, pp. 1–20, <https://kluwerlawonline.com>

Dasar hukum perlindungan konsumen di Belanda bertumpu pada kombinasi antara hukum nasional dan hukum supranasional yang berasal dari Uni Eropa. Dalam konteks hukum nasional, ketentuan utama yang mengatur perlindungan konsumen terdapat dalam *Burgerlijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda), khususnya dalam buku yang mengatur mengenai perikatan dan kontrak. Dalam sistem ini, perlindungan konsumen diwujudkan melalui pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab atas kerugian (*liability*), serta pembatasan terhadap penggunaan klausula baku yang tidak adil. Prinsip-prinsip seperti itikad baik (*good faith*) dan keseimbangan para pihak menjadi dasar penting dalam menilai keabsahan suatu hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.³⁷⁸

Selain hukum nasional, perlindungan konsumen di Belanda juga sangat dipengaruhi oleh berbagai instrumen hukum Uni Eropa, terutama dalam bentuk direktif yang harus diimplementasikan ke dalam hukum nasional. Salah satu instrumen penting adalah *Consumer Rights Directive* (2011/83/EU) yang mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi jarak jauh dan di luar tempat usaha, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang jelas serta hak untuk membatalkan kontrak dalam jangka waktu tertentu (*right of withdrawal*). Selain itu, terdapat pula *Unfair Contract Terms Directive* (93/13/EEC) yang melarang penggunaan klausula kontrak yang menimbulkan ketidakseimbangan signifikan antara hak dan kewajiban para pihak. Dengan adanya harmonisasi ini, sistem perlindungan konsumen di Belanda tidak hanya bersifat nasional, tetapi juga menjadi bagian dari sistem hukum Eropa yang lebih luas.³⁷⁹

³⁷⁸ Ewoud Hondius, "The Protection of the Consumer in Dutch Law," *European Review of Private Law*, Vol. 18, No. 1, 2010, pp. 3–7, <https://kluwerlawonline.com>

³⁷⁹ European Commission, *Directive 2011/83/EU on Consumer Rights and Directive 93/13/EEC on Unfair Terms*, Official Journal of the European Union, pp. 64–88, <https://eur-lex.europa.eu>

Lebih lanjut, dasar hukum perlindungan konsumen di Belanda juga mencakup aturan mengenai praktik perdagangan yang tidak jujur (*unfair commercial practices*), yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan menyesatkan atau agresif oleh pelaku usaha. Ketentuan ini merupakan implementasi dari *Unfair Commercial Practices Directive* (2005/29/EC) yang menekankan pentingnya transparansi informasi dan larangan terhadap praktik yang dapat mempengaruhi keputusan ekonomi konsumen secara tidak wajar. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen di Belanda tidak hanya bersifat represif (menyelesaikan sengketa), tetapi juga preventif dalam mencegah terjadinya pelanggaran sejak awal.³⁸⁰

Secara keseluruhan, dasar hukum perlindungan konsumen di Belanda menunjukkan adanya sistem yang komprehensif dan terintegrasi, yang menggabungkan prinsip-prinsip hukum perdata nasional dengan standar perlindungan konsumen yang ditetapkan oleh Uni Eropa. Sistem ini memberikan jaminan kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan yang efektif bagi konsumen dalam berbagai jenis transaksi, baik konvensional maupun digital.³⁸¹

c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Belanda dirancang secara komprehensif melalui kombinasi jalur non-litigasi dan litigasi yang bertujuan untuk memberikan akses keadilan yang efektif, cepat, dan efisien bagi konsumen. Sistem ini tidak terlepas dari pengaruh regulasi Uni Eropa yang mendorong penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) sebagai langkah utama sebelum menempuh jalur pengadilan. Dalam praktiknya,

³⁸⁰ European Commission, *Directive 2005/29/EC on Unfair Commercial Practices*, Official Journal of the European Union, pp. 22–39, <https://eur-lex.europa.eu>

³⁸¹ Hans W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law*, Vol. 12, Cambridge University Press, 2018, pp. 45–52, <https://doi.org/10.1017/9781108241041>

penyelesaian sengketa konsumen di Belanda lebih diutamakan melalui jalur non-litigasi karena dianggap lebih sederhana, murah, dan mampu menjaga hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.³⁸²

Salah satu mekanisme utama dalam penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi adalah melalui lembaga penyelesaian sengketa sektoral atau *consumer dispute boards (geschillencommissies)*, yang menangani berbagai jenis sengketa berdasarkan sektor tertentu, seperti jasa, perdagangan, dan utilitas. Lembaga ini memberikan putusan yang bersifat mengikat bagi para pihak apabila sebelumnya telah disepakati, serta menawarkan proses yang relatif cepat dibandingkan pengadilan. Selain itu, mediasi juga menjadi sarana penting dalam penyelesaian sengketa, di mana pihak ketiga yang netral membantu para pihak mencapai kesepakatan secara damai. Penguatan mekanisme ADR ini merupakan implementasi dari *Directive 2013/11/EU on Consumer ADR* yang mewajibkan negara anggota untuk menyediakan akses terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan.³⁸³

Di samping jalur non-litigasi, penyelesaian sengketa konsumen di Belanda juga dapat dilakukan melalui jalur litigasi di pengadilan. Sengketa konsumen pada umumnya diperiksa oleh pengadilan tingkat pertama, khususnya *kantonrechter*, yang memiliki kewenangan untuk menangani perkara perdata dengan nilai gugatan tertentu serta perkara yang berkaitan dengan hubungan kontraktual sederhana. Proses litigasi ini memberikan kepastian hukum melalui putusan yang mengikat dan

³⁸² Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour: Integrating Theories of Regulation*, Vol. 1, Hart Publishing, 2015, pp. 210–212, <https://doi.org/10.5040/9781474201648>

³⁸³ European Commission, *Directive 2013/11/EU on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes*, Official Journal of the European Union, pp. 63–79, <https://eur-lex.europa.eu>

dapat dieksekusi, meskipun pada praktiknya cenderung memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar dibandingkan mekanisme non-litigasi.³⁸⁴

Selain itu, sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda juga telah mengadopsi mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR), terutama untuk sengketa yang timbul dari transaksi elektronik dan lintas batas. Platform ODR yang dikembangkan oleh Uni Eropa memungkinkan konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa secara daring dengan bantuan lembaga ADR yang terakreditasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Belanda bersifat adaptif terhadap perkembangan teknologi dan globalisasi ekonomi.³⁸⁵

Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Belanda mencerminkan suatu sistem yang terintegrasi antara jalur non-litigasi dan litigasi, dengan penekanan pada efisiensi, aksesibilitas, dan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Pendekatan ini tidak hanya memberikan penyelesaian terhadap sengketa yang telah terjadi, tetapi juga mendorong penyelesaian yang adil dan berimbang antara para pihak.³⁸⁶

d. Kelebihan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Belanda

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda memiliki sejumlah kelebihan yang menjadikannya sebagai salah satu model yang efektif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Salah satu keunggulan utama terletak pada kuatnya integrasi antara mekanisme non-litigasi dan litigasi yang memungkinkan konsumen untuk memilih jalur penyelesaian yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam hal ini, pengaruh regulasi dari Uni Eropa mendorong negara

³⁸⁴ Ewoud Hondius, "The Protection of the Consumer in Dutch Law," *European Review of Private Law*, Vol. 18, No. 1, 2010, pp. 10–15, <https://kluwerlawonline.com>

³⁸⁵ European Commission, *Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes*, Official Journal of the European Union, pp. 1–12, available at: <https://eur-lex.europa.eu>

³⁸⁶ Hans W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law*, Vol. 12, Cambridge University Press, 2018, pp. 50–55, available at: <https://doi.org/10.1017/9781108241041>

anggota, termasuk Belanda, untuk mengutamakan penyelesaian sengketa secara alternatif (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya rendah dibandingkan dengan proses pengadilan.³⁸⁷

Kelebihan lainnya adalah keberadaan lembaga penyelesaian sengketa sektoral (*Consumer Dispute Boards*) yang memiliki keahlian khusus sesuai dengan bidang sengketa yang ditangani. Lembaga ini memberikan putusan yang relatif cepat dan dalam banyak kasus bersifat mengikat, sehingga mampu memberikan kepastian hukum tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang. Selain itu, prosedur yang digunakan cenderung lebih informal dan mudah diakses oleh konsumen, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menegakkan hak-haknya. Hal ini mencerminkan pendekatan yang berorientasi pada akses terhadap keadilan (*access to justice*).³⁸⁸

Selain efisiensi prosedural, sistem Belanda juga unggul dalam hal perlindungan preventif, yaitu upaya untuk mencegah timbulnya sengketa sejak awal. Melalui pengaturan yang ketat terhadap kewajiban informasi, larangan praktik perdagangan yang menyesatkan, serta pengawasan terhadap klausula kontrak yang tidak adil, potensi sengketa dapat diminimalisir. Pendekatan ini tidak hanya mengurangi beban lembaga penyelesaian sengketa, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.³⁸⁹

Lebih lanjut, kelebihan lain dari sistem ini adalah kemampuannya untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR), khususnya untuk sengketa yang timbul dari transaksi elektronik.

³⁸⁷ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour: Integrating Theories of Regulation*, Vol. 1, Hart Publishing, 2015, pp. 210–213, <https://doi.org/10.5040/9781474201648>

³⁸⁸ European Commission, *Directive 2013/11/EU on Consumer ADR*, Official Journal of the European Union, pp. 63–79, <https://eur-lex.europa.eu>

³⁸⁹ Ewoud Hondius, “The Protection of the Consumer in Dutch Law,” *European Review of Private Law*, Vol. 18, No. 1, 2010, pp. 8–12, <https://kluwerlawonline.com>

Sistem ODR memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan secara daring dengan proses yang cepat dan efisien, bahkan untuk sengketa lintas negara. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda tidak hanya modern, tetapi juga responsif terhadap dinamika globalisasi ekonomi digital.³⁹⁰

Dengan demikian, kelebihan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda terletak pada efisiensi, aksesibilitas, spesialisasi lembaga, serta pendekatan preventif dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Kombinasi faktor-faktor tersebut menjadikan sistem ini mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen sekaligus menjaga keseimbangan dengan kepentingan pelaku usaha.³⁹¹

e. Kelemahan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Belanda

Meskipun sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda dikenal efektif dan modern, terdapat beberapa kelemahan yang perlu dicermati dalam implementasinya. Salah satu kelemahan utama adalah kompleksitas struktur kelembagaan yang melibatkan berbagai mekanisme, baik litigasi maupun non-litigasi, sehingga dapat menimbulkan kebingungan bagi konsumen dalam menentukan forum penyelesaian yang tepat. Banyaknya lembaga penyelesaian sengketa sektoral (*Consumer Dispute Boards*) dengan yurisdiksi yang berbeda-beda berpotensi menimbulkan fragmentasi sistem serta ketidakkonsistenan dalam putusan. Kondisi ini pada akhirnya dapat mengurangi kepastian hukum bagi

³⁹⁰ European Commission, *Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution*, pp. 1–12, <https://eur-lex.europa.eu>

³⁹¹ Hans W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law*, Vol. 12, Cambridge University Press, 2018, pp. 50–55, <https://doi.org/10.1017/9781108241041>

konsumen, khususnya bagi mereka yang tidak memiliki pemahaman hukum yang memadai.³⁹²

Selain itu, meskipun mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) diutamakan, tidak semua putusan dari lembaga non-litigasi bersifat mengikat secara otomatis, kecuali telah disepakati sebelumnya oleh para pihak. Hal ini dapat menjadi kelemahan karena pelaku usaha masih memiliki kemungkinan untuk tidak mematuhi hasil penyelesaian sengketa, sehingga konsumen tetap harus menempuh jalur litigasi di pengadilan. Dengan demikian, efisiensi yang diharapkan dari ADR dalam beberapa kasus menjadi tidak optimal.³⁹³

Kelemahan lainnya berkaitan dengan aksesibilitas dan kesadaran konsumen. Meskipun sistem di Belanda relatif maju, tidak semua konsumen memiliki tingkat literasi hukum yang cukup untuk memanfaatkan mekanisme yang tersedia secara maksimal. Selain itu, dalam sengketa tertentu, terutama yang bersifat lintas batas atau melibatkan nilai kerugian kecil, konsumen mungkin enggan untuk melanjutkan proses karena pertimbangan waktu, biaya, dan kompleksitas prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa akses terhadap keadilan (*access to justice*) belum sepenuhnya merata bagi seluruh lapisan masyarakat.³⁹⁴

Di samping itu, penerapan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) yang dipengaruhi oleh kebijakan Uni Eropa juga menghadapi tantangan, terutama dalam hal efektivitas dan tingkat penggunaan oleh masyarakat. Tidak semua sengketa dapat diselesaikan secara daring dengan baik, khususnya yang memerlukan pembuktian kompleks atau interaksi langsung antara para pihak. Selain itu, tingkat

³⁹² Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour: Integrating Theories of Regulation*, Vol. 1, Hart Publishing, 2015, pp. 214–218, <https://doi.org/10.5040/9781474201648>

³⁹³ European Commission, *Directive 2013/11/EU on Consumer ADR*, Official Journal of the European Union, pp. 63–79, <https://eur-lex.europa.eu>

³⁹⁴ Hans W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law*, Vol. 12, Cambridge University Press, 2018, pp. 56–60, <https://doi.org/10.1017/9781108241041>

partisipasi pelaku usaha dalam sistem ODR tidak selalu konsisten, sehingga dapat menghambat proses penyelesaian sengketa secara optimal.³⁹⁵

Dengan demikian, kelemahan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda terletak pada kompleksitas kelembagaan, keterbatasan kekuatan mengikat ADR, kendala aksesibilitas, serta tantangan dalam implementasi mekanisme digital. Meskipun demikian, kelemahan-kelemahan ini tidak mengurangi secara keseluruhan efektivitas sistem, melainkan menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan sistem perlindungan konsumen yang lebih baik di masa mendatang.³⁹⁶

f. Perbandingan dari sistem penyelesaian sengketa di Indonesia dan di Belanda

Perbandingan sistem penyelesaian sengketa konsumen antara Indonesia dan Belanda menunjukkan adanya perbedaan mendasar dalam struktur kelembagaan, mekanisme penyelesaian, serta tingkat efektivitas perlindungan hukum. Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi dengan prosedur yang relatif sederhana dan biaya yang ringan. Sementara itu, di Belanda, mekanisme penyelesaian sengketa lebih terdesentralisasi melalui berbagai lembaga sektoral (*Consumer Dispute Boards*) serta didukung oleh sistem *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang kuat dan terintegrasi dengan kebijakan Uni Eropa.³⁹⁷

³⁹⁵ European Commission, *Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution*, pp. 1–12, <https://eur-lex.europa.eu>

³⁹⁶ Ewoud Hondius, “The Protection of the Consumer in Dutch Law,” *European Review of Private Law*, Vol. 18, No. 1, 2010, pp. 15–18, <https://kluwerlawonline.com>

³⁹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, 2014, hlm. 145–150; European Commission, *Directive 2013/11/EU on Consumer ADR*, pp. 63–79, <https://eur-lex.europa.eu>

Dari segi kekuatan hukum, putusan BPSK di Indonesia bersifat final dan mengikat, namun dalam praktiknya sering kali masih dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Sebaliknya, di Belanda, putusan dari lembaga ADR dapat bersifat mengikat apabila disepakati oleh para pihak, dan umumnya didukung oleh tingkat kepatuhan pelaku usaha yang tinggi. Selain itu, sistem peradilan di Belanda, khususnya melalui *kantonrechter*, memberikan jalur litigasi yang lebih sederhana untuk sengketa konsumen dibandingkan dengan sistem peradilan umum di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BPSK memiliki kewenangan yang kuat secara normatif, efektivitasnya masih menghadapi tantangan dalam implementasi.³⁹⁸

Dari segi aksesibilitas, BPSK memiliki keunggulan karena tersebar di berbagai daerah di Indonesia sehingga lebih dekat dengan masyarakat. Namun demikian, keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, serta pemahaman masyarakat terhadap fungsi BPSK menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Sebaliknya, sistem di Belanda meskipun lebih kompleks secara kelembagaan, didukung oleh tingkat literasi hukum yang lebih tinggi, sistem informasi yang baik, serta mekanisme digital seperti *Online Dispute Resolution* (ODR) yang memudahkan akses bagi konsumen, termasuk dalam sengketa lintas negara.³⁹⁹

Selain itu, perbedaan juga terlihat dalam pendekatan sistem. Indonesia melalui BPSK cenderung berfokus pada penyelesaian sengketa yang telah terjadi (represif), sedangkan Belanda mengedepankan pendekatan preventif melalui regulasi yang ketat terhadap pelaku usaha, pengawasan kontrak, serta kewajiban transparansi

³⁹⁸ Susanti Adi Nugroho, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 17, No. 3, 2010, hlm. 420–425; Ewoud Hondius, "The Protection of the Consumer in Dutch Law," *European Review of Private Law*, Vol. 18, No. 1, 2010, pp. 10–15

³⁹⁹ Nisantika, R. ., & Putu Egi Santika Maharani, N. L. . (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>

informasi. Pendekatan preventif ini berkontribusi dalam mengurangi jumlah sengketa yang muncul serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pasar.⁴⁰⁰

Dengan demikian, perbandingan antara BPSK di Indonesia dan sistem penyelesaian sengketa konsumen di Belanda menunjukkan bahwa masing-masing memiliki kelebihan dan kelemahan. Indonesia unggul dalam hal akses geografis dan struktur kelembagaan yang sederhana, sedangkan Belanda unggul dalam hal integrasi sistem, efektivitas ADR, serta pendekatan preventif yang kuat. Oleh karena itu, Indonesia dapat mengambil pelajaran dari sistem Belanda, khususnya dalam penguatan mekanisme ADR, peningkatan kepatuhan pelaku usaha, serta pengembangan sistem penyelesaian sengketa berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen.⁴⁰¹

3. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Amerika Serikat

a. Pengantar Umum Sistem Perlindungan Konsumen di Amerika

Sistem perlindungan konsumen di Amerika Serikat berkembang sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas kegiatan bisnis dan risiko kerugian yang dihadapi konsumen. Kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen mulai menguat pada pertengahan abad ke-20, salah satunya dipengaruhi oleh gerakan yang dipelopori oleh Ralph Nader yang menyoroti perlunya tanggung jawab pelaku usaha terhadap keselamatan dan hak konsumen. Sistem ini tidak diatur dalam satu

⁴⁰⁰ Hans W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law*, Vol. 12, 2018, pp. 56–60; European Commission, *Regulation (EU) No 524/2013 on ODR*, <https://eur-lex.europa.eu>

⁴⁰¹ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour*, Hart Publishing, 2015, pp. 210–218 <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5209125>

undang-undang tunggal, melainkan melalui kombinasi berbagai regulasi federal dan negara bagian yang saling melengkapi.⁴⁰²

Regulasi di tingkat federal memainkan peran penting dalam membentuk kerangka perlindungan konsumen di Amerika Serikat. Beberapa undang-undang utama antara lain *Federal Trade Commission Act* yang melarang praktik perdagangan tidak adil dan menipu, *Consumer Product Safety Act* yang mengatur standar keselamatan produk, serta *Truth in Lending Act* yang menjamin transparansi informasi dalam transaksi kredit. Selain itu, masing-masing negara bagian juga memiliki peraturan seperti *Unfair and Deceptive Acts and Practices* (UDAP) yang memperkuat perlindungan bagi konsumen di tingkat lokal.⁴⁰³

Pelaksanaan perlindungan konsumen didukung oleh berbagai lembaga independen yang memiliki kewenangan pengawasan dan penegakan hukum. Lembaga-lembaga tersebut antara lain *Federal Trade Commission* (FTC), *Consumer Product Safety Commission* (CPSC), *Food and Drug Administration* (FDA), serta *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB). Sistem ini juga berlandaskan prinsip-prinsip dasar seperti hak atas informasi, hak atas keamanan, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar yang diperkenalkan secara luas oleh Presiden John F. Kennedy pada tahun 1962.⁴⁰⁴

Karakteristik utama sistem perlindungan konsumen di Amerika Serikat terletak pada sifatnya yang desentralistik, kuatnya peran lembaga pengawas, serta mekanisme penegakan hukum yang efektif melalui jalur litigasi maupun alternatif penyelesaian sengketa. Konsumen memiliki akses yang luas untuk mengajukan

⁴⁰² Stephen Brobeck, "The Evolution of Consumer Movement in the United States," *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 25, No. 1, 1991, pp. 1–23. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-6606.1991.tb00002.x>

⁴⁰³ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour*, Oxford: Hart Publishing, 2015, pp. 210–218. <https://www.bloomsbury.com/uk/law-and-corporate-behaviour-9781849466436/>

⁴⁰⁴ Richard A. Posner, "Theories of Economic Regulation," *The Bell Journal of Economics and Management Science*, Vol. 5, No. 2, 1974, pp. 335–358. <https://www.jstor.org/stable/3003113>

gugatan, termasuk melalui mekanisme class action, yang memberikan efek jera bagi pelaku usaha yang melanggar. Dengan dukungan regulasi yang komprehensif dan partisipasi aktif masyarakat, sistem perlindungan konsumen di Amerika Serikat menjadi salah satu model yang paling maju dan sering dijadikan rujukan dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen di berbagai negara.⁴⁰⁵

b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Amerika

Dasar hukum perlindungan konsumen di Amerika Serikat bersifat tersebar dan tidak terkodifikasi dalam satu undang-undang tunggal, melainkan terdiri dari berbagai peraturan federal dan negara bagian yang saling melengkapi. Sistem ini berkembang seiring dengan meningkatnya kompleksitas transaksi ekonomi dan kebutuhan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Pada tingkat federal, salah satu regulasi utama adalah *Federal Trade Commission Act* yang memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk melarang praktik perdagangan yang tidak adil dan menipu. Selain itu, terdapat pula berbagai undang-undang sektoral yang mengatur bidang tertentu dalam perlindungan konsumen.⁴⁰⁶

Beberapa undang-undang penting lainnya meliputi *Consumer Product Safety Act* yang berfokus pada keselamatan produk yang beredar di pasar, serta *Truth in Lending Act* yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan dalam transaksi kredit. Selain itu, terdapat pula regulasi seperti *Fair Credit Reporting Act* yang melindungi data dan informasi kredit konsumen.

⁴⁰⁵ Federal Trade Commission, "Consumer Protection Overview," Official Website. <https://www.ftc.gov/about-ftc/mission/enforcement-authority>

⁴⁰⁶ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour*, Oxford: Hart Publishing, 2015, pp. 210–212. <https://www.bloomsbury.com/uk/law-and-corporate-behaviour-9781849466436/>

Keseluruhan regulasi ini menunjukkan pendekatan sektoral dalam mengatur berbagai aspek perlindungan konsumen secara spesifik.⁴⁰⁷

Di samping hukum federal, hukum negara bagian (*state law*) juga memiliki peran penting dalam sistem perlindungan konsumen di Amerika Serikat. Setiap negara bagian memiliki peraturan yang dikenal sebagai *Unfair and Deceptive Acts and Practices* (UDAP) *laws* yang memberikan perlindungan tambahan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen. Peraturan ini memungkinkan konsumen untuk mengajukan gugatan secara langsung terhadap pelaku usaha serta memberikan kewenangan kepada otoritas negara bagian untuk melakukan penegakan hukum. Dengan demikian, terdapat hubungan yang saling melengkapi antara hukum federal dan negara bagian dalam menciptakan sistem perlindungan yang komprehensif.⁴⁰⁸

Karakteristik utama dari dasar hukum perlindungan konsumen di Amerika Serikat adalah fleksibilitas dan adaptabilitasnya terhadap perkembangan ekonomi dan teknologi. Sistem ini tidak hanya mengandalkan legislasi, tetapi juga didukung oleh putusan pengadilan (*case law*) dan kebijakan lembaga administratif seperti *Federal Trade Commission* (FTC). Melalui kombinasi antara undang-undang, regulasi administratif, dan praktik peradilan, Amerika Serikat mampu menciptakan sistem perlindungan konsumen yang dinamis dan efektif dalam menghadapi berbagai tantangan di era modern.⁴⁰⁹

c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁴⁰⁷ Henry N. Butler & Joshua D. Wright, *The Law and Economics of Consumer Protection*, New York: Cambridge University Press, 2016, pp. 45–60. <https://www.cambridge.org/core/books/law-and-economics-of-consumer-protection/>

⁴⁰⁸ National Consumer Law Center, “Unfair and Deceptive Acts and Practices,” 2020. <https://www.nclc.org/issues/unfair-and-deceptive-acts-and-practices.html>

⁴⁰⁹ Federal Trade Commission, “FTC Enforcement Authority,” Official Website. Link: <https://www.ftc.gov/about-ftc/mission/enforcement-authority>

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat dilakukan melalui berbagai jalur yang mencerminkan fleksibilitas sistem hukumnya, yaitu melalui litigasi di pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan perdata untuk menuntut ganti rugi, baik secara individual maupun melalui mekanisme class action. Sistem ini memberikan akses yang luas bagi konsumen untuk memperjuangkan haknya, terutama dalam kasus yang melibatkan kerugian massal akibat praktik bisnis yang tidak adil atau menipu.⁴¹⁰

Litigasi di pengadilan merupakan salah satu sarana utama dalam penyelesaian sengketa konsumen, di mana pengadilan memiliki kewenangan untuk memberikan ganti rugi, perintah penghentian praktik tertentu (*injunction*), maupun sanksi lainnya terhadap pelaku usaha. Selain itu, lembaga seperti *Federal Trade Commission* (FTC) juga dapat melakukan tindakan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen, termasuk melalui proses administratif dan gugatan di pengadilan. Peran lembaga ini memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi pelaku usaha.⁴¹¹

Di samping litigasi, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui mekanisme alternatif seperti mediasi dan arbitrase yang dikenal sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Mekanisme ini sering digunakan karena dinilai lebih cepat, efisien, dan berbiaya lebih rendah dibandingkan proses pengadilan. Arbitrase, khususnya, banyak digunakan dalam kontrak konsumen, meskipun dalam praktiknya sering menimbulkan perdebatan terkait keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Namun demikian, ADR tetap menjadi

⁴¹⁰ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour*, Oxford: Hart Publishing, 2015, pp. 220–225. <https://www.bloomsbury.com/uk/law-and-corporate-behaviour-9781849466436/>

⁴¹¹ Federal Trade Commission, “Enforcement Authority,” Official Website. <https://www.ftc.gov/about-ftc/mission/enforcement-authority>

instrumen penting dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat.⁴¹²

Secara keseluruhan, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat menunjukkan kombinasi antara kekuatan litigasi dan fleksibilitas penyelesaian di luar pengadilan. Sistem ini didukung oleh peraturan yang kuat, lembaga pengawas yang aktif, serta partisipasi konsumen yang tinggi dalam menuntut haknya. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat tidak hanya bertujuan memberikan keadilan bagi individu, tetapi juga menciptakan efek jera dan meningkatkan kepatuhan pelaku usaha terhadap hukum perlindungan konsumen.⁴¹³

d. Kelebihan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Amerika

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat memiliki sejumlah kelebihan yang menjadikannya salah satu yang paling maju dan komprehensif di dunia. Salah satu keunggulan utamanya adalah adanya sistem multi-forum, dimana konsumen dapat memilih berbagai jalur penyelesaian sengketa, seperti litigasi di pengadilan, *class action*, *Alternative Dispute Resolution* (ADR), serta penegakan administratif oleh lembaga pemerintah seperti *Federal Trade Commission* dan *Consumer Financial Protection Bureau*. Keberagaman mekanisme ini memberikan fleksibilitas bagi konsumen untuk menentukan cara yang paling efektif, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga tidak bergantung pada satu jalur penyelesaian saja.⁴¹⁴

⁴¹² Jean R. Sternlight, "Mandatory Binding Arbitration and Consumer Rights," *Nevada Law Journal*, Vol. 7, No. 2, 2007, pp. 350–375. <https://scholars.law.unlv.edu/nlj/vol7/iss2/2/>

⁴¹³ American Bar Association, "Consumer Dispute Resolution," 2018. https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/consumer_disputes/

⁴¹⁴ J. Maria Glover, "The Structural Role of Private Enforcement Mechanisms in Public Law", *William & Mary Law review*, vol. 53 no. 4, hal 1182. <https://scholarship.law.wm.edu/wmlr/vol53/iss4/3/>

Kelebihan lainnya terletak pada peran aktif lembaga pemerintah dalam penegakan hukum, seperti *Federal Trade Commission* (FTC) dan *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB), yang memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi, penegakan hukum, serta pemberian sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar. Dengan adanya peran negara yang kuat, konsumen tidak selalu harus mengandalkan gugatan pribadi untuk mendapatkan perlindungan hukum, sehingga kepentingan publik dapat dijaga secara lebih luas.⁴¹⁵

Salah satu keunggulan utamanya adalah kemampuannya untuk memberikan ganti rugi secara langsung kepada konsumen melalui mekanisme seperti restitusi, pengembalian dana, maupun disgorgement keuntungan yang diperoleh secara tidak sah. Selain itu, kewenangan pengadilan yang luas memungkinkan pemberian berbagai bentuk pemulihan tambahan guna mencapai keadilan secara menyeluruh (*complete justice*), sehingga tidak hanya berfokus pada penghentian pelanggaran, tetapi juga pemulihan kerugian korban. Sistem ini juga memiliki efek jera (*deterrence*) yang kuat, karena pelaku tidak hanya dikenai sanksi, tetapi juga diwajibkan mengembalikan keuntungan yang diperoleh dari pelanggaran, sehingga mengurangi insentif untuk melakukan pelanggaran di masa depan. Lebih lanjut, peran otoritas seperti FTC mampu mengatasi keterbatasan gugatan privat, terutama dalam kasus di mana korban enggan menggugat atau nilai kerugian relatif kecil. Keterlibatan otoritas ini juga memungkinkan terciptanya penyelesaian sengketa secara luas dalam skala nasional (*global settlement*), yang meningkatkan efisiensi penyelesaian perkara. Di samping itu, sistem ini bersifat fleksibel karena dapat diterapkan pada berbagai jenis pelanggaran yang berada dalam lingkup

⁴¹⁵ Stephen Calkins, "Civil Monetary Remedies Available to Federal Antitrust Enforcers", University Of San Francisco Law Review, Vol. 40, tahun 2005, hal 567-599. <https://repository.usfca.edu/usflawreview/vol40/iss3/2/>

kewenangan FTC, serta dijalankan secara hati-hati dan selektif agar tidak menimbulkan penyalahgunaan kewenangan.⁴¹⁶

Salah satu keunggulan utamanya adalah luasnya kewenangan FTC yang mencakup berbagai fungsi sekaligus, seperti melakukan investigasi, menetapkan aturan, memberikan panduan, hingga menegakkan hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik tidak adil atau menyesatkan. Selain itu, FTC memiliki standar perlindungan yang kuat terhadap konsumen, di mana suatu tindakan dapat dinilai melanggar hukum meskipun belum menimbulkan kerugian nyata, selama tindakan tersebut berpotensi menyesatkan konsumen berdasarkan perspektif “*reasonable consumer*”. Kelebihan lainnya adalah sifat lembaga ini yang fleksibel dan adaptif, karena sejak awal dirancang untuk mampu menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan praktik bisnis yang terus berkembang. FTC juga aktif tidak hanya dalam penegakan hukum, tetapi juga dalam pencegahan melalui penyediaan panduan, laporan, serta berbagai tools interaktif bagi pelaku usaha dan konsumen, sehingga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap perlindungan konsumen. Di samping itu, pendekatan FTC yang mencakup edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum secara bersamaan menunjukkan sistem yang komprehensif dan tidak hanya bersifat represif. Bahkan, FTC dinilai sebagai lembaga yang memiliki kemampuan untuk merespons secara cepat isu-isu baru, termasuk dalam bidang teknologi digital seperti aplikasi kesehatan (*mHealth*), dengan melakukan penindakan terhadap praktik penipuan dan klaim yang tidak didukung bukti ilmiah. Dengan demikian, kombinasi antara kewenangan yang luas, fleksibilitas, serta

⁴¹⁶ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour*, Oxford: Hart Publishing, 2015, pp. 230–235; lihat juga Federal Trade Commission, “Monetary Remedies in Consumer Protection Cases,” Official Website. <https://www.bloomsbury.com/uk/law-and-corporate-behaviour-9781849466436/>

pendekatan preventif dan represif menjadikan sistem perlindungan konsumen di Amerika Serikat relatif kuat dan adaptif terhadap perkembangan zaman.⁴¹⁷

e. Kelemahan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Amerika

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat juga memiliki sejumlah kelemahan yang cukup signifikan, terutama dalam konteks perkembangan era digital. Salah satu kelemahan utamanya adalah adanya fragmentasi regulasi yang disebabkan oleh kombinasi antara hukum federal dan hukum negara bagian, sehingga menciptakan perlindungan yang tidak seragam serta berpotensi menimbulkan kebingungan bagi konsumen. Selain itu, sistem perlindungan konsumen di Amerika Serikat tidak memiliki kerangka hukum nasional yang terpadu, melainkan bersifat sektoral dan bergantung pada bidang industri tertentu, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas perlindungan secara menyeluruh. Kelemahan lainnya adalah keterbatasan sistem dalam mengikuti perkembangan teknologi digital yang sangat cepat, seperti kecerdasan buatan dan transaksi berbasis data, sehingga seringkali muncul celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha. Di samping itu, keterlibatan berbagai lembaga dalam penegakan hukum juga dapat menyebabkan kurangnya koordinasi dan inkonsistensi dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.⁴¹⁸

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Amerika Serikat, terutama melalui arbitrase wajib pra-sengketa yang semakin dominan, memiliki kelemahan mendasar yang mengancam perlindungan konsumen secara keseluruhan. Dalam menginterpretasikan undang-undang seperti *Truth-in-Lending Act* dan menciptakan

⁴¹⁷ Monalisa Pattanayak, *Et all*, "The Federal Trade Commission and Consumer Protections for Mobile Health Apps", J Law Med Ethics, hlm 2-11. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8329941/>

⁴¹⁸ Jennifer K. Wagner, "Consumer Protection Laws In The Digital Era: Challenges & Future Trends", Journal Of Local Self-Government, Vol. 23, No. S5, hlm 3063-3071. <https://lex-localis.org/index.php/LexLocalis/article/view/801722>

common law, seperti jaminan kinerja baik pada kontrak jasa dalam kasus Melody Home. Keputusan arbitrase bersifat rahasia, tidak mengikat, dan tidak menciptakan precedent atau *stare decisis*, sehingga menghambat evolusi hukum konsumen dan membiarkan interpretasi hukum menjadi tidak konsisten antar kasus.⁴¹⁹

Lebih lanjut, kelemahan ini diperburuk oleh fenomena "*repeat player*", di mana perusahaan sebagai pihak berulang mendominasi proses, membuat arbitrator cenderung memihak bisnis demi menjaga peluang pekerjaan masa depan dengan tingkat kemenangan konsumen hanya 1,6% hingga 4% dalam data dari *National Arbitration Forum*. Biaya arbitrase sering kali lebih tinggi daripada pengadilan kecil, klausul kontrak yang membebani konsumen, serta larangan *class action* yang menghalangi klaim kecil tapi masif, semuanya berkontribusi pada penurunan akses keadilan. Akibatnya, bisnis dapat mengontrol hasil sengketa, menghindari juri publik, dan membekukan perkembangan hukum, yang pada akhirnya merusak sistem checks and balances serta mengurangi perlindungan konsumen di Amerika.

420

Salah satu karakteristik fundamental dari penegakan hukum melalui Pasal 5 Undang-Undang FTC adalah ketiadaan hak gugatan pribadi (*private right of action*). Hal ini ditegaskan dalam preseden hukum seperti kasus *Holloway v. Bristol-Myers Corp.*, yang menyatakan bahwa pihak swasta tidak memiliki wewenang untuk menuntut pelanggaran di bawah kerangka hukum ini. Kondisi ini menciptakan perbedaan mencolok dengan Sherman Act, di mana penggugat swasta dapat bertindak sebagai "jaksa agung swasta" yang berhak menuntut ganti rugi tiga

⁴¹⁹ Richard M. Alderman, "Why We Really Need the It's All About Separation of Powers Arbitration Fairness Act", *Journal of Consumer & Commercial Law*, hal 151-164. https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/public_comments/protecting-consumers-debt-collection-litigation-and-arbitration-roundtable-discussion-august-5-and-6/542930-00008.pdf

⁴²⁰ Jean R. Sternlight, <https://scholars.law.unlv.edu/nlj/vol7/iss2/2/>

kali lipat (*treble damages*). Karena Pasal 5 murni merupakan instrumen administratif yang dijalankan oleh Komisi, temuan pelanggaran di dalamnya tidak memberikan efek collateral estoppel. Artinya, putusan FTC tidak dapat digunakan oleh pihak swasta sebagai bukti otomatis (*prima facie*) untuk memenangkan gugatan antimonopoli mereka sendiri di pengadilan.⁴²¹

Keterbatasan ini secara paradoks justru memberikan keuntungan strategis bagi FTC dalam mengembangkan hukum antimonopoli. Karena tidak ada risiko munculnya gelombang gugatan kelompok (*class action*) yang masif dari pihak swasta atau sanksi finansial yang bersifat menghukum (*punitive*), pengadilan cenderung lebih terbuka dan fleksibel dalam menerima interpretasi baru dari FTC mengenai praktik persaingan yang tidak sehat. Dengan mekanisme yang bersifat "persuasif dan korektif" melalui perintah penghentian tindakan (*cease-and-desist order*), FTC dapat mengeksplorasi kasus-kasus di garis depan ekonomi tanpa kekhawatiran akan terjadinya "positif palsu" yang dapat merusak efisiensi pasar secara drastis, sebuah risiko yang sering kali membuat pengadilan ragu jika hak gugatan pribadi diperbolehkan.⁴²²

f. Perbandingan dari sistem penyelesaian sengketa di Indonesia dan di Amerika

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan Amerika Serikat memiliki perbedaan mendasar baik dari segi struktur kelembagaan maupun mekanisme penyelesaiannya. Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

⁴²¹ Amy Marshak, "The Federal Trade Commission On The Frontier: Suggestions For The Use Of Section 5", New York University Law Review, Vol. 86 No. 4, tahun 2011 hal 1122-1159. <https://nyulawreview.org/issues/volume-86-number-4/the-federal-trade-commission-on-the-frontier-suggestions-for-the-use-of-section-5/>

⁴²² Timothy J. Muris, "The Federal Trade Commission and the Future Development of U.S. Consumer Protection Policy," *Columbia Business Law Review*, Vol. 2004, No. 2, 2004, pp. 359-390. <https://scholarship.law.columbia.edu/cblr/vol2004/iss2/1/>

Konsumen yang menyediakan jalur litigasi melalui pengadilan serta non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK berperan sebagai forum alternatif yang menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase secara sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Sebaliknya, di Amerika Serikat, tidak terdapat satu lembaga khusus seperti BPSK, melainkan sistem yang mengandalkan kombinasi litigasi di pengadilan, *class action*, serta mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) seperti mediasi dan arbitrase.⁴²³

Dari segi akses keadilan, sistem di Amerika Serikat cenderung memberikan ruang yang lebih luas bagi konsumen untuk menuntut haknya, terutama melalui mekanisme *class action* dan dukungan skema *contingency fee* bagi pengacara. Hal ini memungkinkan konsumen dengan kerugian kecil untuk tetap memperoleh keadilan secara kolektif. Sementara itu, di Indonesia, meskipun BPSK dirancang untuk mempermudah akses masyarakat, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman masyarakat, serta inkonsistensi pelaksanaan putusan. Kondisi ini menyebabkan efektivitas penyelesaian sengketa di Indonesia belum optimal dibandingkan dengan Amerika Serikat.⁴²⁴

Dari aspek penegakan hukum, Amerika Serikat memiliki keunggulan melalui peran aktif lembaga seperti *Federal Trade Commission* (FTC) yang dapat melakukan investigasi, penegakan hukum, serta memberikan sanksi administratif dan finansial terhadap pelaku usaha. Di Indonesia, kewenangan serupa tersebar di berbagai lembaga dan tidak terpusat secara kuat seperti FTC, sehingga koordinasi

⁴²³ Susanti Adi Nugroho, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 17, No. 3, 2010, pp. 345–360. <https://journal.uji.ac.id/IUSTUM/article/view/3837>

⁴²⁴ Felix Pratama Tjipto, "Comparative Law Analysis of Consumer Protection Law in E-Commerce Transaction Between Indonesia and United States", *UIRLRev*, Vol. 5 No. 2, tahun 2021 hal 12-22. <https://journal.uir.ac.id/index.php/uirlawreview/article/view/7456>

penegakan hukum sering menjadi tantangan. Selain itu, sistem di Amerika juga memungkinkan pemberian ganti rugi yang lebih variatif, termasuk restitusi dan disgorgement, yang memiliki efek jera lebih kuat dibandingkan mekanisme ganti rugi di Indonesia.⁴²⁵

Namun demikian, sistem di Indonesia memiliki keunggulan dalam hal kesederhanaan dan biaya yang relatif lebih rendah, terutama melalui BPSK yang dirancang untuk menyelesaikan sengketa secara cepat tanpa prosedur yang kompleks. Sebaliknya, sistem di Amerika Serikat meskipun lebih komprehensif, sering kali menghadapi kritik karena tingginya biaya litigasi, kompleksitas prosedur, serta potensi ketimpangan dalam arbitrase antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, kedua sistem memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, di mana Indonesia unggul dalam aspek aksesibilitas sederhana, sementara Amerika Serikat lebih kuat dalam aspek penegakan hukum dan efektivitas perlindungan konsumen.⁴²⁶

4. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Malaysia

a. Pengantar Umum Sistem Perlindungan Konsumen di Malaysia

Sistem perlindungan konsumen di Malaysia berkembang sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas aktivitas perdagangan serta ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah, baik dari segi akses informasi, daya tawar, maupun kemampuan untuk menuntut haknya. Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka

⁴²⁵ Christopher Hodges, *Law and Corporate Behaviour*, Oxford: Hart Publishing, 2015, pp. 225–230; lihat juga Federal Trade Commission, “Enforcement Authority,” Official Website. Link: <https://www.bloomsbury.com/uk/law-and-corporate-behaviour-9781849466436/>

⁴²⁶ Susanti Adi Nugroho, “Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK,” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 17, No. 3, 2010, pp. 345–360. <https://journal.uui.ac.id/IUSTUM/article/view/3837>

hukum yang mampu memberikan perlindungan yang efektif guna menjamin keadilan dalam hubungan antara para pihak.⁴²⁷

Kerangka utama perlindungan tersebut diatur dalam *Consumer Protection Act 1999 Malaysia*² yang berfungsi sebagai dasar hukum komprehensif dalam mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek penting, seperti larangan terhadap praktik perdagangan yang menyesatkan, pengaturan standar keselamatan barang dan jasa, jaminan tersirat dalam transaksi, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Dengan demikian, perlindungan yang diberikan tidak hanya bersifat preventif, tetapi juga represif melalui penegakan hukum dan pemberian sanksi.⁴²⁸

Selain itu, sistem perlindungan konsumen di Malaysia juga didukung oleh prinsip-prinsip fundamental seperti transparansi, kejujuran, keselamatan, dan akuntabilitas pelaku usaha. Prinsip-prinsip ini tercermin dalam kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang benar, memastikan kualitas dan keamanan barang atau jasa, serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Di samping regulasi umum tersebut, terdapat pula berbagai peraturan sektoral yang mengatur bidang tertentu, sehingga menciptakan sistem perlindungan yang bersifat terpadu dan menyeluruh.⁴²⁹

Dengan demikian, sistem perlindungan konsumen di Malaysia dapat dipahami sebagai suatu kerangka hukum yang komprehensif dan terintegrasi, yang tidak hanya

⁴²⁷ Consumer Protection Act 1999 Malaysia, Act 599, *Laws of Malaysia*, Vol. 12, pp. 1–5 (general provisions), <https://www.lawyerment.com/library/legislation/acts/1999/599/>

⁴²⁸ Consumer Protection Act 1999 Malaysia, Act 599, *Laws of Malaysia*, Vol. 12, pp. 6–120, particularly Part II–Part V, <https://www.lawyerment.com/library/legislation/acts/1999/599/>

⁴²⁹ Consumer Protection Act 1999 Malaysia, Act 599, *Laws of Malaysia*, Vol. 12, pp. 20–60 (principles and trader obligations), <https://www.lawyerment.com/library/legislation/acts/1999/599/>

bertujuan melindungi kepentingan konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya praktik perdagangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.⁴³⁰

b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Malaysia

Dasar hukum perlindungan konsumen di Malaysia dibangun melalui suatu kerangka regulasi yang komprehensif yang mencakup undang-undang utama, peraturan pelengkap, serta lembaga penegak hukum yang berfungsi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Undang-undang utama yang menjadi landasan perlindungan konsumen adalah *Consumer Protection Act 1999* (Akta Perlindungan Pengguna 1999), yang mengatur berbagai aspek penting seperti larangan praktik perdagangan tidak adil, perlindungan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen, jaminan kualitas barang dan jasa, serta hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi. Selain itu, undang-undang ini juga membentuk mekanisme penyelesaian sengketa melalui *Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia* (TTPM), yang memberikan akses penyelesaian sengketa secara cepat, murah, dan informal bagi konsumen.⁴³¹

Di samping undang-undang utama tersebut, terdapat sejumlah peraturan pelengkap yang turut memperkuat sistem perlindungan konsumen di Malaysia. Salah satunya adalah *Sale of Goods Act 1957* yang mengatur mengenai transaksi jual beli barang, termasuk kewajiban penjual terhadap kualitas dan kesesuaian barang dengan tujuan penggunaannya. Selain itu, *Contracts Act 1950* memberikan dasar hukum umum mengenai perjanjian, mencakup syarat sah kontrak, hak dan kewajiban para pihak, serta konsekuensi wanprestasi. Perlindungan terhadap informasi yang menyesatkan diatur dalam *Trade Descriptions Act 2011*, yang melarang penggunaan deskripsi atau label palsu terhadap barang dan jasa. Sementara itu, aspek keamanan dan standar makanan

⁴³⁰ onsumer Protection Act 1999 Malaysia, Act 599, *Laws of Malaysia*, Vol. 12, pp. 1–120, <https://www.lawyerment.com/library/legislation/acts/1999/599/>

⁴³¹ Nuraisyah Chua Abdullah, “Consumer Protection in Malaysia: The Development of Consumer Protection Act 1999,” *Malayan Law Journal*, Vol. 2, 2010, pp. 1–15, <https://www.mlj.com.my/>

diatur dalam *Food Act* 1983, yang bertujuan menjamin bahwa produk makanan yang beredar aman untuk dikonsumsi.⁴³²

Pelaksanaan dan penegakan hukum perlindungan konsumen di Malaysia didukung oleh peran lembaga pemerintah, khususnya *Ministry of Domestic Trade and Cost of Living*, yang bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan, melakukan pengawasan, serta menegakkan peraturan terkait perlindungan konsumen. Selain itu, keberadaan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang efisien bagi konsumen tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang. Dengan adanya kerangka hukum dan kelembagaan tersebut, sistem perlindungan konsumen di Malaysia bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen, serta menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam setiap transaksi.⁴³³

c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia diatur dalam suatu sistem yang mengutamakan efisiensi, aksesibilitas, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Salah satu instrumen utama dalam penyelesaian sengketa tersebut adalah *Consumer Protection Act* 1999, yang menyediakan kerangka hukum bagi konsumen untuk mengajukan klaim atas kerugian yang dialami akibat transaksi barang dan/atau jasa. Undang-undang ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh keadilan tanpa harus melalui prosedur litigasi yang kompleks dan memakan waktu lama.⁴³⁴

⁴³² Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Azimon Abdul Aziz, "Consumer Protection in Malaysia: Issues and Challenges," *Journal of Malaysian and Comparative Law*, Vol. 40, No. 1, 2013, pp. 45–70, available at: <https://ejournal.um.edu.my>

⁴³³ Rosnah Abu Bakar & Nik Salida Suhaila Nik Saleh, "The Role of Tribunal for Consumer Claims in Malaysia," *IJUM Law Journal*, Vol. 20, No. 2, 2012, pp. 123–140, <https://journals.iium.edu.my>

⁴³⁴ Nuraisyah Chua Abdullah, "Consumer Protection in Malaysia: The Development of Consumer Protection Act 1999," *Malayan Law Journal*, Vol. 2, 2010, pp. 1–15, <https://www.mlj.com.my>

Salah satu mekanisme utama yang diatur dalam undang-undang tersebut adalah melalui Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM), yaitu suatu badan quasi-yudisial yang berfungsi menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, murah, dan informal. Tribunal ini memiliki kewenangan untuk menangani klaim dalam jumlah tertentu dan prosedurnya dirancang sederhana sehingga konsumen tidak memerlukan bantuan pengacara. Proses penyelesaian sengketa di TTPM umumnya melibatkan tahap pengajuan klaim, mediasi atau negosiasi antara para pihak, serta putusan tribunal yang bersifat mengikat. Keberadaan tribunal ini mencerminkan upaya negara dalam memberikan akses keadilan yang lebih luas bagi masyarakat.⁴³⁵

Selain melalui tribunal, sengketa konsumen di Malaysia juga dapat diselesaikan melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*), seperti mediasi dan arbitrase. Mekanisme ini memberikan fleksibilitas bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan cara yang lebih cepat dan menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha. Di samping itu, apabila penyelesaian melalui tribunal atau ADR tidak mencapai hasil yang memuaskan, konsumen tetap memiliki hak untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan berdasarkan ketentuan dalam *Contracts Act* 1950 maupun hukum perdata lainnya.⁴³⁶

d. Kelebihan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Malaysia

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia memiliki kelebihan utama berupa prosedur yang sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Konsumen tidak dituntut untuk memahami hukum secara mendalam karena mekanisme pengajuan klaim

⁴³⁵ Rosnah Abu Bakar & Nik Salida Suhaila Nik Saleh, "The Role of Tribunal for Consumer Claims in Malaysia," *IJUM Law Journal*, Vol. 20, No. 2, 2012, pp. 123–140, <https://journals.iium.edu.my>

⁴³⁶ Sakina Shaik Ahmad Yusoff & Azimon Abdul Aziz, "Consumer Protection in Malaysia: Issues and Challenges," *Journal of Malaysian and Comparative Law*, Vol. 40, No. 1, 2013, pp. 45–70,

dirancang secara praktis dan tidak berbelit-belit. Hal ini sangat membantu terutama bagi konsumen individu yang umumnya tidak memiliki sumber daya atau pengetahuan hukum yang memadai. Selain itu, proses administrasi yang jelas dan transparan membuat konsumen dapat mengikuti setiap tahapan penyelesaian sengketa dengan lebih percaya diri. Aksesibilitas ini juga diperkuat dengan adanya layanan informasi yang memadai, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh panduan dalam mengajukan pengaduan.⁴³⁷

Kelebihan lainnya terletak pada aspek biaya dan waktu penyelesaian yang relatif efisien. Sistem ini umumnya tidak memerlukan biaya besar, bahkan sering kali hanya dikenakan biaya yang sangat ringan, sehingga tidak menjadi hambatan bagi konsumen untuk mencari keadilan. Dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan umum, penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia berlangsung jauh lebih cepat, sehingga memberikan kepastian hukum dalam waktu yang singkat. Efisiensi waktu ini sangat penting karena sengketa konsumen sering kali berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari yang memerlukan penyelesaian segera. Dengan demikian, sistem ini mampu memberikan solusi yang praktis tanpa mengorbankan keadilan.⁴³⁸

Selain itu, keberadaan lembaga khusus yang menangani sengketa konsumen menjadi kelebihan signifikan dalam sistem ini. Lembaga tersebut diisi oleh pihak-pihak yang memiliki keahlian dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen, sehingga setiap perkara dapat ditangani secara profesional dan proporsional. Proses yang cenderung lebih fleksibel dan bersifat informal juga memungkinkan terciptanya suasana penyelesaian yang tidak kaku, sehingga para pihak dapat mencapai

⁴³⁷ Nor Azlina Abdul Aziz, "Consumer Protection and the Tribunal for Consumer Claims in Malaysia," *Journal of Consumer Policy*, Vol. 36, No. 3 (2013), hlm. 289–303, <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-013-9230-5>

⁴³⁸ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, "Alternative Dispute Resolution for Consumers in Malaysia," *Journal of Malaysian and Comparative Law*, Vol. 42, No. 1 (2015), hlm. 1–20, <https://ejournal.um.edu.my/index.php/JMCL>

kesepakatan yang saling menguntungkan. Putusan yang dihasilkan umumnya bersifat mengikat dan dapat dilaksanakan, sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Secara keseluruhan, sistem ini tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dan meningkatkan kualitas layanan mereka.⁴³⁹

e. Kelemahan Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen di Malaysia

Sistem penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia, meskipun memiliki banyak kelebihan, juga tidak terlepas dari sejumlah kelemahan. Salah satu kelemahan utamanya adalah keterbatasan yurisdiksi, terutama dalam hal nilai klaim yang dapat diajukan. Batasan jumlah tuntutan ini membuat tidak semua sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui mekanisme yang tersedia, sehingga konsumen dengan kerugian yang lebih besar harus menempuh jalur pengadilan biasa yang lebih kompleks dan memakan waktu. Selain itu, jenis sengketa tertentu juga mungkin tidak termasuk dalam kewenangan lembaga penyelesaian sengketa konsumen, sehingga mengurangi efektivitas sistem dalam memberikan perlindungan yang menyeluruh.⁴⁴⁰

Kelemahan lainnya adalah keterbatasan dalam pelaksanaan putusan. Meskipun putusan yang dihasilkan bersifat mengikat, dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam proses eksekusi, terutama jika pihak pelaku usaha tidak secara sukarela mematuhi keputusan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan konsumen harus mengambil langkah tambahan untuk menegakkan haknya, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi dan kemudahan yang seharusnya menjadi keunggulan sistem ini. Di samping itu, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai mekanisme

⁴³⁹ Siti Noraini Mohd Tali, "Access to Justice in Consumer Disputes: Malaysian Perspective," *International Journal of Business and Society*, Vol. 19, No. 2 (2018), hlm. 412–426, <https://www.ijbs.unimas.my>

⁴⁴⁰ Nor Azlina Abdul Aziz, "Consumer Protection and the Tribunal for Consumer Claims in Malaysia," *Journal of Consumer Policy*, Vol. 36, No. 3 (2013), hlm. 295–298, <https://link.springer.com/article/10.1007/s10603-013-9230-5>

penyelesaian sengketa konsumen juga menjadi hambatan, karena banyak konsumen yang belum mengetahui hak-haknya atau cara mengakses lembaga yang tersedia.⁴⁴¹

Selain itu, keterbatasan sumber daya dan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa konsumen juga menjadi tantangan tersendiri. Jumlah kasus yang meningkat tidak selalu diimbangi dengan jumlah tenaga atau fasilitas yang memadai, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan perkara. Proses yang bersifat informal, meskipun fleksibel, terkadang juga menimbulkan persepsi kurangnya kekuatan hukum dibandingkan dengan pengadilan formal. Dalam beberapa kasus, kualitas putusan dapat bervariasi tergantung pada pengalaman dan kompetensi pihak yang menangani perkara. Oleh karena itu, meskipun sistem ini sudah cukup membantu, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan agar dapat memberikan perlindungan konsumen yang lebih optimal dan menyeluruh.⁴⁴²

f. Perbandingan dari sistem penyelesaian sengketa di Indonesia dan di Malaysia

Sistem penyelesaian sengketa di Indonesia dan Malaysia sama-sama mengenal dua jalur utama, yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi (alternatif penyelesaian sengketa/ADR). Di Indonesia, sistem hukumnya berlandaskan tradisi civil law yang dipengaruhi oleh Belanda, sehingga proses pengadilan bersifat formal, terstruktur, dan berjenjang hingga ke Mahkamah Agung. Sementara itu, Malaysia menganut sistem common law yang diwarisi dari Inggris, di mana putusan hakim banyak dipengaruhi oleh preseden, sehingga memberikan fleksibilitas lebih dalam praktik peradilan.⁴⁴³

⁴⁴¹ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, "Alternative Dispute Resolution for Consumers in Malaysia," *Journal of Malaysian and Comparative Law*, Vol. 42, No. 1 (2015), hlm. 10–15, <https://ejournal.um.edu.my/index.php/JMCL>

⁴⁴² Siti Noraini Mohd Tali, "Access to Justice in Consumer Disputes: Malaysian Perspective," *International Journal of Business and Society*, Vol. 19, No. 2 (2018), hlm. 420–424, <https://www.ijbs.unimas.my>

⁴⁴³ Andrew Harding, "The Malaysian Legal System," *Malayan Law Journal*, Vol. 2 (2010), hlm. 15–17. <https://www.mlj.com.my>

Dalam jalur litigasi, peran pengadilan di Indonesia cenderung lebih dominan dibandingkan Malaysia. Hakim memiliki kewenangan besar dalam mengarahkan proses dan menentukan hasil akhir sengketa. Sebaliknya, di Malaysia, intervensi pengadilan dalam sengketa terutama yang berkaitan dengan arbitrase lebih dibatasi. Pendekatan ini membuat proses penyelesaian sengketa di Malaysia sering dianggap lebih efisien dan mendukung kepastian hukum.⁴⁴⁴

Pada jalur non-litigasi, Indonesia mengatur mekanisme seperti arbitrase, mediasi, negosiasi, dan konsiliasi melalui peraturan nasional. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan, seperti budaya masyarakat yang cenderung memilih pengadilan serta keterbatasan infrastruktur. Di sisi lain, Malaysia telah mengembangkan sistem arbitrase yang lebih modern melalui *Arbitration Act 2005* yang mengadopsi prinsip *United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) Model Law*, sehingga lebih ramah terhadap penyelesaian sengketa internasional.⁴⁴⁵

Secara keseluruhan, perbedaan utama antara kedua negara terletak pada tingkat intervensi pengadilan dan efektivitas ADR. Indonesia masih cenderung *court-centered* dengan pengawasan kuat dari lembaga peradilan, sedangkan Malaysia lebih menekankan efisiensi dan otonomi para pihak dalam menyelesaikan sengketa. Oleh karena itu, Malaysia sering dianggap lebih unggul sebagai pusat arbitrase regional, sementara Indonesia masih terus berupaya memperkuat sistem penyelesaian sengketa di luar pengadilan.⁴⁴⁶

⁴⁴⁴ Nor Azlina Mohamed, "Court Intervention in Arbitration in Malaysia," *Asian International Arbitration Journal*, Vol. 12, No. 1 (2016), hlm. 45–47.
<https://www.aiac.world>

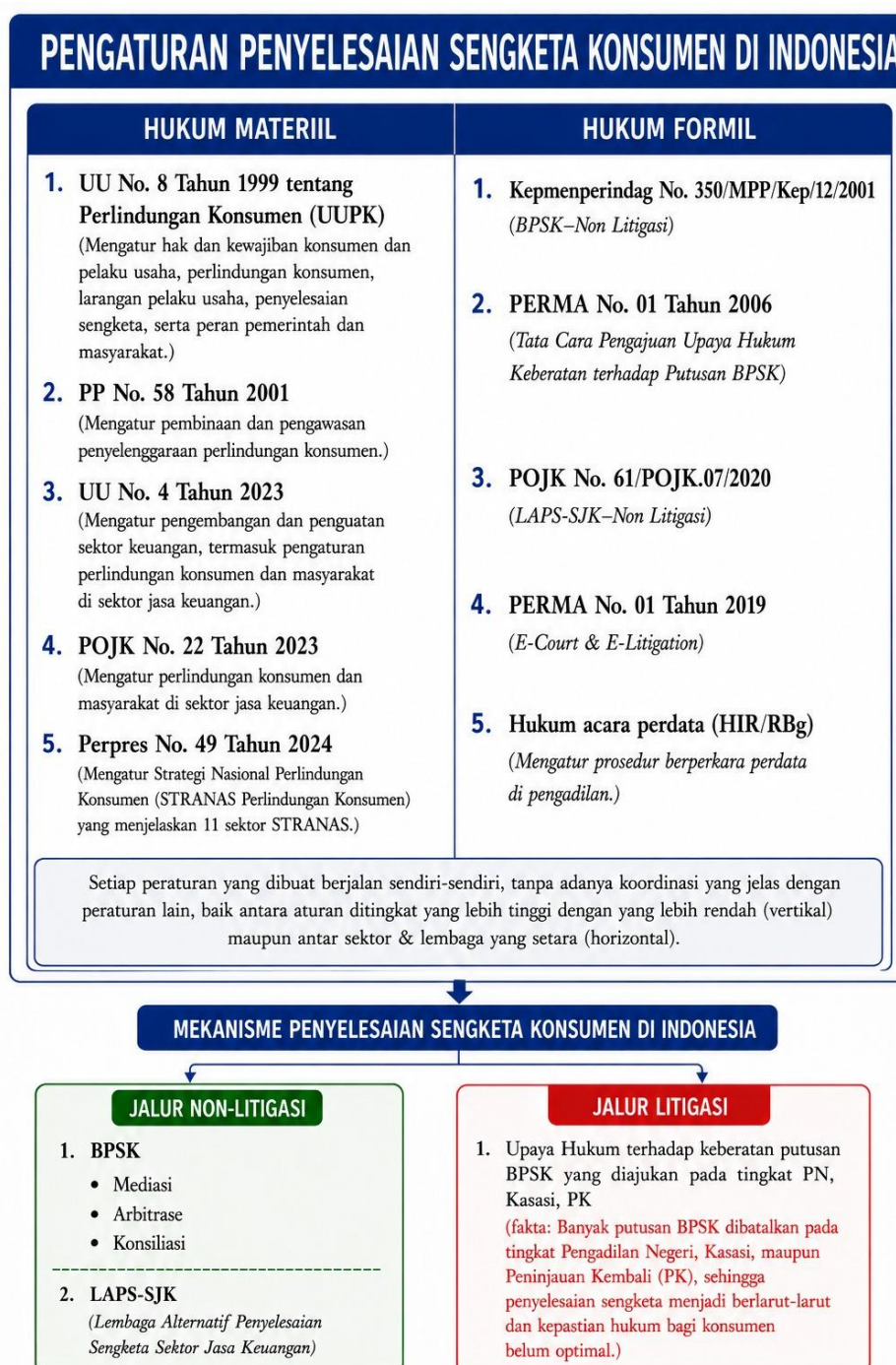
⁴⁴⁵ Sundra Rajoo, "The Malaysian Arbitration Act 2005," *Arbitration International*, Vol. 23, No. 4 (2007), hlm. 629–631.
<https://academic.oup.com/arbitration/article/23/4/629/289328>

⁴⁴⁶ M. Yahya Harahap, *Arbitrase*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 102–104,
<https://openlibrary.org/books/OL3610040M/Arbitrase>

BAB IV

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG TERINTEGRASI DAN BERKEPASTIAN HUKUM DI INDONESIA

A. ANALISIS PENGATURAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN EKSISTING DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF KEPASTIAN HUKUM



Gambar 1 : Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia

1. Analisis Pengaturan Hukum Materiil Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting di Indonesia

a. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum yang mengatur perlindungan terhadap konsumen dalam kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa di Indonesia. Undang-undang ini bertujuan memberikan kepastian hukum, menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, dan meningkatkan kesadaran hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴⁴⁷

Pada BAB I mengenai Ketentuan Umum, terdiri dari Pasal 1, yang memuat pengertian-pengertian dasar dalam perlindungan konsumen. Dalam ketentuan ini, pada Pasal 1 Ayat 1 ditegaskan bahwa **perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pasal 1 Ayat 2 **Konsumen** diartikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya, Pasal 1 Ayat 3 **pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik 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 dalam menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi. Pasal 1 Ayat 11 **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang

⁴⁴⁷ "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Pada BAB II mengenai Asas dan Tujuan, terdiri dari Pasal 2-3.

Pada BAB III mengenai Hak dan Kewajiban, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen, Pasal 4-5
- b. Bagian Kedua, mengenai Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Pasal 6-7

Pada BAB IV mengenai Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha, terdiri dari Pasal 8-17.

Pada BAB V mengenai Ketentuan Pencantuman Klausula Baku, terdiri dari Pasal 18.

Pada BAB VI mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, terdiri dari Pasal 19-28.

Pada BAB VII mengenai Pembinaan dan Pengawasan, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Pembinaan, Pasal 29
- b. Bagian Kedua, mengenai Pengawasan, Pasal 30

Pada BAB VIII mengenai Badan Perlindungan Konsumen Nasional, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas, Pasal 31-34
- b. Bagian Kedua, mengenai Susunan Organisasi dan Keanggotaan, Pasal 35-43

Pada BAB IX mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, terdiri dari Pasal 44

Pada BAB X mengenai Penyelesaian Sengketa, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Umum, Pasal 45-46
- b. Bagian Kedua, mengenai Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Pasal 47
- c. Bagian Ketiga, mengenai Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan, Pasal 48

Pada BAB XI mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terdiri dari Pasal 49-58.

Pada BAB XII mengenai Penyidikan, terdiri dari Pasal 59.

Pada BAB XIII mengenai Sanksi, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Sanksi Administratif, Pasal 60
- b. Bagian Kedua, mengenai Sanksi Pidana, Pasal 61-63

Pada BAB XIV mengenai Ketentuan Peralihan, terdiri dari Pasal 64.

Pada BAB XV mengenai Ketentuan Penutup, terdiri dari Pasal 65.

Peraturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Mediasi, Arbitrase, Konsiliasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menurut Pasal 52 huruf a: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.⁴⁴⁸

Pasal 45 ayat (2): Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁴⁴⁹

Penjelasan Pasal 52 huruf a: Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 52 huruf a, ditegaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kewenangan untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Ketentuan ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu harus ditempuh melalui jalur pengadilan, melainkan dapat diselesaikan secara alternatif yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Melalui mediasi, BPSK berperan sebagai pihak netral yang membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama; melalui arbitrase, BPSK bertindak sebagai pihak yang memberikan putusan yang

⁴⁴⁸ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan konsumen, Pasal 52 Huruf a.

⁴⁴⁹ Ibid, Pasal 45 Ayat (2).

bersifat final dan mengikat; sedangkan melalui konsiliasi, BPSK membantu mempertemukan para pihak dan memberikan usulan penyelesaian. Dengan demikian, pasal ini bertujuan memberikan perlindungan hukum yang efektif kepada konsumen sekaligus menciptakan penyelesaian sengketa yang adil dan efisien di luar proses peradilan umum.

Penjelasan Pasal 45 ayat (2): Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (2) menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Ketentuan ini mencerminkan prinsip kebebasan berkontrak dan penghormatan terhadap kehendak para pihak dalam menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang dianggap paling sesuai. Penyelesaian melalui pengadilan dilakukan sesuai dengan prosedur hukum acara yang berlaku, sedangkan penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan melalui alternatif seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian, pasal ini memberikan fleksibilitas sekaligus menjamin akses keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha, dengan tetap mengedepankan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan dalam penyelesaian sengketa.

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

Pasal 3 huruf a: Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, BPSK mempunyai tugas dan wewenang: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.⁴⁵⁰

Pasal 5:

Ayat (1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.

Ayat (2) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.

Ayat (3) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.⁴⁵¹

Pasal 29: Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi adalah: Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;

Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;

Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.⁴⁵²

Pasal 30: Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas:

memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

⁴⁵⁰ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 3 Huruf a, https://jdih.kemendag.go.id/depan/js/pdfjs/web/viewer.html?file=https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag_350mppkep122001.pdf.

⁴⁵¹ Ibid, Pasal 5 Ayat 1.

⁴⁵² Ibid, Pasal 29.

memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
 menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.⁴⁵³

Pasal 31: Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, sarandan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.⁴⁵⁴

Pasal 32 Ayat (1): Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.⁴⁵⁵

Pasal 37 Ayat (1): Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.⁴⁵⁶

Pasal 37 Ayat (4): Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.⁴⁵⁷

⁴⁵³ Ibid, Pasal 30.

⁴⁵⁴ Ibid, Pasal 31.

⁴⁵⁵ Ibid, Pasal 32 Ayat (1).

⁴⁵⁶ Ibid, Pasal 37 Ayat (1).

⁴⁵⁷ Ibid, Pasal 37 Ayat (4).

Penjelasan Pasal 3 huruf a: Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, khususnya Pasal 3 huruf a, ditegaskan bahwa BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Ketentuan ini merupakan penjabaran lebih lanjut dari fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bertujuan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dalam konsiliasi dan mediasi, BPSK berperan sebagai pihak netral yang membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama, sedangkan dalam arbitrase BPSK berwenang memeriksa dan memutus sengketa dengan putusan yang bersifat final dan mengikat. Dengan demikian, pasal ini menegaskan kedudukan BPSK sebagai forum alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Penjelasan Pasal 5: Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 5 ayat (1), (2), dan (3), diatur secara jelas perbedaan peran Majelis BPSK dalam setiap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Pada konsiliasi, penyelesaian sengketa dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, sedangkan Majelis hanya bertindak pasif sebagai konsiliator yang mendampingi dan memfasilitasi tanpa memberikan intervensi aktif dalam perumusan solusi. Pada mediasi, para pihak juga tetap menjadi pihak utama dalam mencapai kesepakatan, namun Majelis berperan aktif sebagai mediator dengan membantu mengarahkan proses perundingan, memperjelas pokok sengketa, dan mendorong tercapainya kesepakatan. Sementara itu, dalam arbitrase, penyelesaian sengketa sepenuhnya diperiksa dan diputus oleh Majelis yang

bertindak sebagai arbiter, sehingga para pihak menyerahkan kewenangan pengambilan keputusan kepada Majelis dan putusan yang dihasilkan bersifat final dan mengikat. Ketentuan ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat keterlibatan dan kewenangan Majelis dalam setiap metode penyelesaian sengketa di BPSK.

Penjelasan Pasal 29: Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 29, diatur tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi yang menekankan peran dominan para pihak dalam mencapai kesepakatan. Dalam mekanisme ini, Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam menentukan bentuk dan jumlah ganti rugi yang disepakati. Majelis hanya bertindak pasif sebagai konsiliator, yakni sebatas mendampingi dan memfasilitasi jalannya musyawarah tanpa mengarahkan atau memaksakan solusi tertentu. Setelah para pihak mencapai kesepakatan melalui musyawarah, Majelis menerima hasil tersebut dan kemudian mengeluarkan keputusan yang mengesahkan kesepakatan itu. Ketentuan ini menunjukkan bahwa konsiliasi di BPSK mengedepankan prinsip musyawarah dan kesepakatan sukarela antara konsumen dan pelaku usaha.

Penjelasan Pasal 30: Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 30, diatur bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, Majelis memiliki peran yang aktif dan konstruktif. Majelis berwenang memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, serta memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan untuk memperjelas pokok permasalahan. Selain itu, Majelis menyediakan forum atau ruang perundingan bagi para pihak guna memfasilitasi dialog. Dalam proses tersebut, Majelis secara aktif berupaya mendamaikan para

pihak dan memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Ketentuan ini menunjukkan bahwa dalam mediasi, Majelis tidak hanya bersifat fasilitatif, tetapi juga berperan aktif dalam mendorong tercapainya kesepakatan yang adil dan sesuai hukum.

Penjelasan Pasal 31: Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 31, diatur tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi yang menempatkan para pihak sebagai penentu utama hasil penyelesaian. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses perundingan kepada konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam menentukan bentuk dan jumlah ganti rugi yang disepakati. Namun berbeda dengan konsiliasi, dalam mediasi Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, serta berbagai upaya yang diperlukan untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Setelah tercapai hasil musyawarah, Majelis menerima kesepakatan tersebut dan kemudian mengeluarkan ketentuan sebagai bentuk pengesahan. Ketentuan ini menegaskan bahwa mediasi di BPSK mengedepankan musyawarah para pihak dengan dukungan aktif dari Majelis guna mewujudkan penyelesaian yang adil dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penjelasan Pasal 32 Ayat (1): Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 32 ayat (1), ditegaskan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak diberikan hak untuk memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan unsur konsumen sebagai anggota Majelis. Ketentuan ini mencerminkan prinsip keseimbangan dan representasi yang adil dalam

proses arbitrase, karena Majelis yang memeriksa dan memutus sengketa terdiri dari unsur yang mewakili kepentingan kedua belah pihak. Dengan adanya hak memilih arbiter tersebut, para pihak turut berperan dalam menentukan komposisi Majelis yang akan memutus sengketa mereka, sehingga diharapkan tercipta rasa kepercayaan, objektivitas, dan keadilan dalam putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat.

Penjelasan Pasal 37 Ayat (1): Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 37 ayat (1), ditegaskan bahwa hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi harus dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa kesepakatan yang dicapai melalui musyawarah para pihak memiliki kekuatan hukum karena diformalkan dalam dokumen tertulis. Dengan adanya perjanjian tertulis tersebut, hak dan kewajiban masing-masing pihak menjadi jelas dan mengikat, serta dapat dijadikan dasar pelaksanaan atau pembuktian apabila di kemudian hari timbul permasalahan terkait pelaksanaan kesepakatan. Hal ini juga memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi kedua belah pihak dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK.

Penjelasan Pasal 37 Ayat (4): Dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, khususnya Pasal 37 ayat (4), ditegaskan bahwa hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dituangkan dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Ketentuan ini menunjukkan bahwa berbeda dengan konsiliasi atau mediasi yang menghasilkan perjanjian para pihak, arbitrase menghasilkan suatu putusan resmi yang dibuat dan diputuskan oleh Majelis BPSK sebagai arbiter.

Penandatanganan oleh Ketua dan anggota Majelis memberikan legitimasi serta kekuatan hukum terhadap putusan tersebut, sehingga bersifat final dan mengikat bagi para pihak yang bersengketa. Dengan demikian, pasal ini menegaskan bahwa arbitrase di BPSK memiliki karakter adjudikatif yang memberikan kepastian hukum melalui putusan formal Majelis.

Menurut Padmo Wahjono negara hukum Indonesia menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban, antara kepentingan individu dan kepentingan kolektif, serta antara kebebasan dan tanggung jawab. Argumentasi ini sangat relevan dalam konteks perlindungan konsumen, karena relasi antara pelaku usaha dan konsumen pada hakikatnya merupakan relasi yang memerlukan keseimbangan posisi para pihak. Tanpa campur tangan aturan dari negara, perbedaan posisi antara pelaku usaha dan konsumen bisa menyebabkan konsumen dirugikan sehingga tidak sesuai dengan prinsip keadilan dalam Pancasila. Menurut Satjipto Rahardjo dalam teori hukum progresifnya menegaskan bahwa hukum harus mengabdikan kepada manusia, bukan sebaliknya, sehingga pembentukan regulasi perlindungan konsumen harus dimaknai sebagai ikhtiar untuk memanusiakan manusia dalam konteks relasi ekonomi yang semakin kompleks.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai *Lex Generalis* dalam pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen dan “landasan hukum utama” dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang secara substansial yang mencerminkan perwujudan nilai prinsip negara hukum Pancasila dalam dimensi perlindungan hak-hak fundamental warga negara selaku konsumen. Pembentukan UUPK ini tidak dapat dilepaskan dari sudut pandang sejarah dan sosial pada masa reformasi tahun 1998 yang menuntut adanya pembaruan hukum secara komprehensif, termasuk dalam bidang perlindungan konsumen. Menurut Pasal 2

UUPK perlindungan konsumen berasaskan antara lain manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Maka jika dipahami dari tujuan pembentukannya, kelima asas tersebut sebenarnya berasal langsung dari nilai-nilai dalam Pancasila, khususnya sila kedua tentang kemanusiaan yang adil dan beradab serta sila kelima tentang keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Analisis terhadap substansi UUPK menunjukkan bahwa undang-undang ini menunjukkan orientasi pada kesejahteraan masyarakat yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang memerlukan perlindungan khusus karena posisinya yang secara struktural lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Paradigma ini sejalan dengan konsepsi negara hukum kesejahteraan yang menjadi salah satu karakteristik negara hukum Indonesia, di mana negara tidak hanya menjaga keamanan, tetapi juga aktif berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Pasal 4 UUPK mengenai Hak-hak konsumen huruf (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, huruf (b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, huruf (c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, huruf (d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, huruf (e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, huruf (f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, huruf (g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, huruf (h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana

mestinya, huruf (i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. sesungguhnya merupakan wujud konkrit dari hak asasi manusia dalam konteks hubungan keperdataan yang dijamin oleh Pasal 28D ayat (1), Pasal 28H ayat (1), dan Pasal 28I ayat (4) UUD NRI 1945.

Namun demikian, UUPK masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan bahwa aturan dalam UUPK belum mencakup perkembangan transaksi digital dan perdagangan elektronik karena pada saat UUPK dibuat transaksi digital dan perdagangan elektronik belum berkembang pesat seperti saat ini. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam melindungi konsumen di era digital, terutama transaksi digital lintas negara, sehingga perlunya yang dapat diberlakukan dengan kondisi perkembangan zaman saat ini. permasalahan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks negara hukum Pancasila, dalam rangka pembentukan regulasi saja tidaklah cukup, diperlukan pula upaya untuk membangun kesadaran dan budaya hukum masyarakat.

b. Analisis Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Dimensi Pelaksanaan dan Pengawasan Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 mengatur pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin terlaksananya perlindungan konsumen secara efektif di Indonesia. Peraturan ini menjadi dasar pelaksanaan tanggung jawab pemerintah, masyarakat, dan lembaga terkait dalam pembinaan serta pengawasan terhadap kegiatan perlindungan konsumen.⁴⁵⁸

⁴⁵⁸ “Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen”.

Pada BAB I mengenai Ketentuan Umum, terdiri dari Pasal 1, yang memuat pengertian-pengertian dasar dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam ketentuan ini Pasal 1 Ayat 1 ditegaskan bahwa **perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pasal 1 Ayat 2 **Konsumen** diartikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya, Pasal 1 Ayat 3 **pelaku usaha adalah** setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian dalam berbagai bidang ekonomi. Pasal 1 Ayat 6 **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** yang selanjutnya disebut BPSK, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Selain itu diatur pula pengertian barang, jasa, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan Menteri yang bertanggung jawab di bidang perdagangan.

Pada BAB II mengenai Pembinaan, terdiri dari Pasal 2-6.

Pada BAB III mengenai Pengawasan, terdiri dari Pasal 7-11.

Pada BAB IV mengenai Ketentuan Peralihan, terdiri dari Pasal 12.

Pada BAB V mengenai Ketentuan Penutup, terdiri dari Pasal 13.

Mengenai Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 merupakan peraturan pelaksana yang dibuat berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, untuk mengatur lebih lanjut tentang pembinaan dan pengawasan dalam perlindungan konsumen

Dalam perspektif teori negara hukum, adanya peraturan pemerintah ini menunjukkan bahwa setiap tindakan pemerintah harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan pemerintah ini mengatur secara rinci mengenai mekanisme pembinaan dan pengawasan yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin terlaksananya perlindungan konsumen secara efektif. Pengaturan tentang pembinaan dan pengawasan yang diatur dalam peraturan pemerintah ini mencerminkan konsepsi negara hukum Indonesia yang tidak hanya fokus pada penegakan hukum yang bersifat menghukum, tetapi juga pada upaya membimbing dan mendidik masyarakat. Pembinaan dan pengawasan merupakan instrumen penting dalam memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi ketentuan perlindungan konsumen yang telah ditetapkan. Pemerintah memiliki kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengawasi kegiatan masyarakat demi kepentingan umum. Namun, kewenangan tersebut harus dijalankan sesuai aturan hukum agar tidak disalahgunakan untuk tujuan yang menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 memberikan aturan dasar mengenai pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen dilakukan, termasuk kerja sama antar instansi pemerintah dan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan. Pengaturan yang melibatkan masyarakat ini sejalan dengan prinsip kerakyatan yang terkandung dalam sila keempat Pancasila, yang menghendaki partisipasi aktif rakyat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

c. Analisis Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan: Konvergensi Perlindungan Konsumen dan Stabilitas Sistem Keuangan

Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) menunjukkan pendekatan baru dalam perlindungan konsumen disektor jasa keuangan, yaitu dengan menggabungkan tujuan melindungi konsumen sekaligus menjaga stabilitas sistem keuangan. UU P2SK ini adalah Undang-undang ini bersifat komprehensif, karena mengatur banyak aturan di sektor keuangan sekaligus yaitu mengatur dan mengubah banyak undang-undang disektor keuangan sekaligus, sehingga berdampak luas pada aturan perlindungan konsumen jasa keuangan di Indonesia. Dalam Pasal 1 Ayat 38 **pengertian konsumen** adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha sektor keuangan. Pasal 1 Ayat 39 **Pelindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen. Pasal 1 Ayat 40 **Pelaku Usaha Sektor Keuangan** yang selanjutnya disingkat PUSK adalah LJK, pelaku usaha infrastruktur pasar keuangan, pelaku usaha di sistem pembayaran, lembaga pendukung di sektor keuangan, dan pelaku usaha sektor keuangan lainnya baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan Prinsip Syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan.⁴⁵⁹

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (selanjutnya disebut UU P2SK) merepresentasikan paradigma

⁴⁵⁹ "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan," 1 § (2023), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/240203/uu-no-4-tahun-2023>.

baru dalam arsitektur hukum perlindungan konsumen disektor jasa keuangan yang dibangun di atas fondasi integrasi antara tujuan perlindungan konsumen dan tujuan stabilitas sistem keuangan. UU P2SK ini merupakan undang-undang yang bersifat menyeluruh, karena sekaligus mengubah banyak undang-undang disektor keuangan sehingga memiliki implikasi yang sangat luas terhadap kerangka hukum perlindungan konsumen jasa keuangan di Indonesia.

Dalam perspektif teori negara hukum Pancasila, UU P2SK ini dapat dipahami sebagai upaya negara untuk menyusun ulang aturan disektor keuangan agar lebih cepat menyesuaikan dengan perkembangan industri keuangan yang semakin kompleks dan terdigitalisasi, sekaligus memperkuat mekanisme perlindungan konsumen dan masyarakat. Salah satu aspek krusial dari UU P2SK dalam konteks perlindungan konsumen adalah penguatan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melakukan pengaturan, pengawasan, dan penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Pengaturan kelembagaan ini sesuai dengan konsep negara hukum yaitu adanya lembaga pengatur yang independen untuk menangani bidang yang membutuhkan keahlian khusus.

Pembentukan lembaga negara independen seperti Otoritas Jasa Keuangan dilakukan karena dibutuhkan aturan yang lebih khusus dan teknis di bidang tertentu agar dapat di terapkan secara efektif. UU P2SK juga memperkuat mekanisme koordinasi antar lembaga dalam penanganan permasalahan perlindungan konsumen yang bersifat lintas sektoral khususnya sektor jasa keuangan, termasuk koordinasi antara OJK, Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan, dan Kementerian Keuangan dalam kerangka Komite Stabilitas Sistem Keuangan. Penguatan koordinasi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di sektor keuangan tidak bisa

dilakukan secara terpisah-pisah, tetapi harus dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan melibatkan berbagai pihak yang bekerja sama.

UU P2SK juga memperkenalkan beberapa inovasi regulatif yang signifikan dalam konteks perlindungan konsumen, di antaranya adalah penguatan mekanisme penyelesaian sengketa, perluasan cakupan perlindungan terhadap produk dan layanan keuangan digital, serta peningkatan sanksi bagi pelaku usaha jasa keuangan yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Inovasi ini mencerminkan respons dari pembentuk undang-undang terhadap tantangan-tantangan dalam perlindungan konsumen di era digital, hukum harus mampu menyesuaikan dengan kebutuhan sosial dan mampu beradaptasi dengan perubahan masyarakat. Dalam konteks negara hukum Pancasila, maksudnya hukum perlu melakukan penyesuaian terhadap perkembangan zaman saat ini melainkan juga harus tetap diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan substantif yang terkandung dalam Pancasila, khususnya keadilan sosial dan kesejahteraan rakyat.

d. Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (ditetapkan 22 Desember 2023) memperkuat perlindungan nasabah melalui pengawasan *market conduct* yang ketat terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Aturan ini menggantikan POJK 6/2022 dan POJK 1/2013, menetapkan prinsip edukasi, transparansi, perlakuan adil, perlindungan data, dan penanganan pengaduan.

Pasal 1 sampai dengan Pasal 2 didalam Ketentuan Umum Bab I merumuskan definisi-definisi yang menjadi dasar seluruh norma dalam peraturan ini, mengenai pengertian Lembaga Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), Konsumen, Perlindungan Kosumen, Sengketa, hingga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).⁴⁶⁰ Dalam Pasal 1 Ayat 2 **Pelaku Usaha Jasa Keuangan** yang selanjutnya disingkat PUJK adalah:

- a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
- b. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Menurut Pasal 1 Ayat 3 **Konsumen** adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK. Selanjutnya, Pasal 1 Ayat 4 **Pelindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen. Pasal 1 Ayat 13 **Sengketa** adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK. Pasal 1 Ayat 14 **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan** yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan.

Pada BAB II mengenai Ketentuan Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, terdiri dari:⁴⁶¹

- a. Bagian Kesatu, mengenai Prinsip Perlindungan Konsumen, ada di Pasal 3

⁴⁶⁰ Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

⁴⁶¹ Ibid.

- b. Bagian Kedua, mengenai Perilaku Dasar Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), yang terdiri dari 3 Paragraf, antara lain:
 - 1) Paragraf 1, mengenai Umum, terdiri dari Pasal 4-10
 - 2) Paragraf 2, mengenai Literasi Keuangan & Inklusi Keuangan, Pasal 11-18
 - 3) Paragraf 3, mengenai Perlindungan Data & Informasi Konsumen, Pasal 19-24
- c. Bagian Ketiga, mengenai Desain Produk & Layanan, Pasal 25-28
- d. Bagian Keempat, mengenai Penyedia Informasi Produk dan Layanan, Pasal 29-31
- e. Bagian Kelima, Penyampaian Informasi Produk dan Layanan, Pasal 32-34
- f. Bagian Keenam, Pemasaran Produk dan Layanan, yang terdiri dari 2 Paragraf, antara lain:
 - 1) Paragraf 1, mengenai Umum, terdiri dari Pasal 35-40
 - 2) Paragraf 2, mengenai PAYDI, Pasal 41-43
- g. Bagian Ketujuh, Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan, Pasal 44-52
- h. Bagian Kedelapan, Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan, terdiri atas 2 Paragraf, antara lain:
 - 1) Paragraf 1, mengenai Layanan Kepada Konsumen, Pasal 53-59
 - 2) Paragraf 2, mengenai Penagihan Untuk Produk Kredit dan Pembayaran oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), Pasal 60-66
- i. Bagian Kesembilan, Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan
 - 1) Paragraf 1, Layanan Pengaduan

- a) Sub Paragraf 1, Ruang Lingkup dan Prinsip Layanan Pengaduan, Pasal 67-69
- b) Sub Paragraf 2, Penerimaan Pengaduan, Pasal 70-73
- c) Sub Paragraf 3, Penanganan Pengaduan, Pasal 74-76
- d) Sub Paragraf 4, Penyelesaian Pengaduan, Pasal 77-78
- e) Sub Paragraf 5, Laporan Layanan Pengaduan, Pasal 79-81
- 2) Paragraf 2, Penyelesaian Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 82-84
- j. Bagian kesepuluh, Penilaian Sendiri, Pasal 85-87

Pada Bab III, mengenai Infrastruktur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, terdapat 2 bagian, antara lain:

- a. Bagian Kesatu, Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen, Pasal 88-89
- b. Bagian Kedua, Organisasi dan Pelaporan, Pasal 90
- c. Bagian Ketiga, Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia, Pasal 91

Pada Bab IV, mengenai Hak dan Kewajiban Calon Konsumen dan Konsumen, Pasal 92

Pada Bab V, mengenai Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Pasal 93-97

Pada Bab VI, mengenai Pembelaan Hukum Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Pasal 98-100

Pada Bab VII, mengenai Pengawas Pelaku Usaha Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Pasal 101-102

- a. Bagian Kesatu, Pengawasan Tidak Langsung, Pasal 103-104
- b. Bagian Kedua, Pengawasan Langsung, Pasal 105-108

- c. Bagian Ketiga, Perintah, Melakukan Tindakan Tertentu dan Perintah Tertulis, Pasal 109-110

Bab VIII, mengenai Pembinaan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 111

Bab IX, mengenai Koordinasi, Pasal 112

Bab X, Pengenaan Sanksi dan Pengajuan Keberatan

- a. Bagian Kesatu, Pengenaan Sanksi Oleh OJK, Pasal 113-114
- b. Bagian Kedua, Pengajuan Keberatan Oleh PUJK, Pasal 115

Bab XI, mengenai Ketentuan-Ketentuan Lain, Pasal 116

Bab XII, mengenai Ketentuan Peralihan, Pasal 117

Bab XIII, mengenai Ketentuan Penutup, Pasal 118-125

Mengenai Bab II mengatur ketentuan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan yang dimulai dengan prinsip perlindungan konsumen pada Pasal 3. Selanjutnya, diatur mengenai perilaku dasar pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) yang mencakup ketentuan umum (Pasal 4–10), literasi dan inklusi keuangan (Pasal 11–18), serta perlindungan data dan informasi konsumen (Pasal 19–24). Bab ini juga mengatur desain produk dan layanan (Pasal 25–28), penyediaan serta penyampaian informasi produk dan layanan (Pasal 29–34), serta pemasaran produk dan layanan yang meliputi ketentuan umum dan PAYDI (Pasal 35–43). Selain itu, diatur pula penyusunan perjanjian (Pasal 44–52), pemberian layanan kepada konsumen termasuk penagihan (Pasal 53–66), serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mencakup proses penerimaan, penanganan, penyelesaian, hingga pelaporan pengaduan (Pasal 67–84). Bagian terakhir dalam bab ini mengatur penilaian sendiri oleh pelaku usaha (Pasal 85–87).

Mengenai Bab III membahas infrastruktur perlindungan konsumen yang meliputi pembentukan fungsi atau unit perlindungan konsumen, pengaturan organisasi dan

pelaporan, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia (Pasal 88–91). Bab IV menjelaskan hak dan kewajiban calon konsumen dan konsumen (Pasal 92). Bab V mengatur penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Pasal 93–97), sedangkan Bab VI membahas pembelaan hukum oleh OJK dalam rangka perlindungan konsumen (Pasal 98–100). Bab VII mengatur pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan oleh OJK yang meliputi pengawasan tidak langsung, pengawasan langsung, serta pemberian perintah atau tindakan tertentu (Pasal 101–110). Selanjutnya, Bab VIII membahas pembinaan oleh OJK (Pasal 111), dan Bab IX mengatur koordinasi (Pasal 112). Bab X menjelaskan mengenai pengenaan sanksi oleh OJK serta pengajuan keberatan oleh PUJK (Pasal 113–115). Terakhir, Bab XI memuat ketentuan lain (Pasal 116), Bab XII berisi ketentuan peralihan (Pasal 117), dan Bab XIII berisi ketentuan penutup (Pasal 118–125).

Dalam aturan ini selain diatur mengenai Pelaku usaha Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen sampai penyelesaian sengketa, sanksi hingga Pengawasan serta Pembinaan secara komprehensif yaitu bidang Sektor Jasa Keuangan, yang menarik adalah diaturnya mengenai ‘‘Calon Konsumen’’ dan Konsumen dan ‘‘Penilaian Sendiri’’.

e. Analisis Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen: Dimensi Perencanaan Strategis dalam Kerangka Negara Hukum

Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 menunjukkan bahwa regulasi ini merupakan instrumen kebijakan strategis yang dirancang untuk membangun sistem perlindungan konsumen yang lebih terarah, terintegrasi, dan berkelanjutan dalam

kerangka pembangunan nasional. Pada Pasal 1 ayat (1) secara eksplisit dinyatakan bahwa melalui Peraturan Presiden ini ditetapkan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS-Perlindungan Konsumen), yang menunjukkan adanya kehendak negara untuk mengkoordinasikan berbagai kebijakan perlindungan konsumen ke dalam satu kerangka nasional yang utuh.⁴⁶² Selanjutnya, pada Pasal 1 ayat (2) ditegaskan bahwa STRANAS-Perlindungan Konsumen merupakan dokumen yang memuat arah kebijakan, strategi, dan sektor prioritas perlindungan konsumen untuk pencapaian target tahun 2024, yang berarti bahwa STRANAS memiliki sifat tidak hanya normatif tetapi juga operasional karena memuat target yang hendak dicapai dalam periode tertentu. Pasal 1 Ayat (3) kemudian menguraikan secara rinci bahwa STRANAS-Perlindungan Konsumen terdiri atas amanat Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020–2024, kondisi perlindungan konsumen, arah kebijakan perlindungan konsumen, serta strategi dan sektor prioritas perlindungan konsumen, yang menunjukkan bahwa kebijakan ini disusun secara terencana dan berdasarkan kondisi yang terjadi di masyarakat. Adapun Pasal 1 ayat (4) menegaskan bahwa STRANAS tercantum dalam lampiran yang menjadi bagian dari Peraturan Presiden ini, sehingga lampiran tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dan menjadi pedoman utama dalam pelaksanaannya.⁴⁶³

Lebih lanjut, Pasal 2 mengatur tujuan STRANAS-Perlindungan Konsumen yang mencerminkan orientasi kebijakan yang komprehensif. Huruf a menyatakan bahwa STRANAS bertujuan memberikan arah kebijakan dan strategi perlindungan konsumen yang lebih sinergis, harmonis, dan terintegrasi bagi kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait, yang menunjukkan bahwa salah satu

⁴⁶² Peraturan Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen”, Pasal 1, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/282422/perpres-no-49-tahun-2024>.

⁴⁶³ Ibid., Pasal 1 Ayat (1)-(4)

masalah utama yang hendak diatasi adalah disintegrasi kebijakan antar sektor. Huruf b menegaskan tujuan untuk mempercepat perlindungan konsumen disektor prioritas/utama, yang berarti negara menyadari bahwa ada sektor tertentu yang lebih rentan terhadap pelanggaran hak konsumen. Huruf c menyebutkan tujuan untuk meningkatkan kemampuan konsumen agar dapat mengambil keputusan yang tepat, memahami pilihan yang tersedia, serta mengetahui hak-haknya, sehingga menunjukkan adanya perubahan dari perlindungan pasif menjadi konsumen yang lebih aktif dan mandiri. Sementara itu, Huruf d menyatakan tujuan untuk memperkuat permintaan dalam negeri agar tercapai pertumbuhan ekonomi yang baik dan adil, sehingga perlindungan konsumen juga penting dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional.⁴⁶⁴

Pada Pasal 3 ditegaskan bahwa STRANAS-Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai pedoman bagi kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi penyelenggaraan perlindungan konsumen sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing, sebagaimana diatur dalam Huruf a. Ketentuan ini menunjukkan bahwa STRANAS berfungsi untuk mengatur kebijakan antar sektor agar berjalan sesuai aturan. Selain itu, Huruf b menyatakan bahwa STRANAS menjadi pedoman bagi pelaku usaha, masyarakat, dan pihak terkait untuk ikut berperan dalam melindungi konsumen, sehingga tanggung jawabnya tidak hanya pada negara, tetapi pada semua pihak.⁴⁶⁵

Selanjutnya, Pasal 4 menetapkan bahwa STRANAS-Perlindungan Konsumen memuat penguatan tiga pilar utama, yaitu peningkatan efektivitas peran pemerintah

⁴⁶⁴ Ibid., Pasal 2.

⁴⁶⁵ Ibid., Pasal 3.

dan lembaga, peningkatan keberdayaan konsumen, serta peningkatan kepatuhan pelaku usaha. Ketiga pilar ini menjadi dasar dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang seimbang antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Dalam analisis hukum, ketiga pilar tersebut menunjukkan upaya untuk memperbaiki lembaga yang ada, meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, serta memastikan pelaku usaha mematuhi aturan yang berlaku.⁴⁶⁶

Dalam aspek implementasi, Pasal 5 ayat (1) menyatakan bahwa kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait menjabarkan STRANAS-Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (4) dalam Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen, yang berarti bahwa STRANAS tidak hanya berupa konsep, tetapi harus dilaksanakan dalam bentuk program nyata. Pasal 5 ayat (2) menegaskan bahwa Rencana Aksi Nasional tersebut merupakan program atau kegiatan yang dilakukan untuk periode satu tahun anggaran, yang menunjukkan bahwa pelaksanaannya dilakukan secara berkala dan hasilnya dapat diukur. Pasal 6 ayat (1) kemudian mengatur bahwa penyusunan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen dikoordinasikan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan dengan melibatkan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait, yang menunjukkan bahwa kementerian perdagangan memiliki peran utama dalam mengoordinasikan kebijakan ini. Pasal 6 ayat (2) menyatakan bahwa Rencana Aksi Nasional tersebut diatur dengan peraturan menteri di bidang perdagangan, yang menjadi dasar hukum untuk pelaksanaan teknis di lapangan.⁴⁶⁷

⁴⁶⁶ Ibid., Pasal 4.

⁴⁶⁷ Ibid., Pasal 5-6.

Dalam Pasal 7 ayat (1) menegaskan bahwa kementerian/lembaga, pemerintah daerah, dan instansi terkait melaksanakan STRANAS dan Rencana Aksi Nasional sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya, yang menunjukkan bahwa tanggung jawab diberikan sesuai dengan kewenangan masing-masing pihak. Pasal 7 ayat (2) memberikan ruang bagi pelibatan pelaku usaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan dalam pelaksanaan kebijakan, sehingga mendorong lebih banyak pihak untuk ikut terlibat secara aktif. Sementara itu, Pasal 7 ayat (3) menegaskan bahwa pelaksanaan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tidak mengurangi wewenang dan independensi masing-masing, hal ini menunjukkan adanya pengakuan terhadap karakteristik khusus sektor keuangan.⁴⁶⁸

Selanjutnya, Pasal 8 mengatur mengenai mekanisme pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan Rencana Aksi Nasional Perlindungan Konsumen. Pasal 8 Ayat (1) menyatakan bahwa kegiatan tersebut dilakukan secara berkala setelah akhir periode Rencana Aksi Nasional dan sewaktu-waktu apabila dibutuhkan, yang menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan secara berkelanjutan. Pasal 8 Ayat (2) memungkinkan pelibatan pelaku usaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan dalam proses tersebut, yang mewujudkan proses transparansi dan melibatkan partisipasi dari berbagai pihak. Pasal 8 Ayat (3) menegaskan bahwa koordinasi dilakukan oleh kementerian di bidang perdagangan, sedangkan Pasal 8 ayat (4) menyatakan bahwa hasil pemantauan dan evaluasi digunakan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan STRANAS secara keseluruhan, yang menunjukkan adanya keterkaitan antara evaluasi pelaksanaan dan evaluasi kebijakan secara keseluruhan.⁴⁶⁹

⁴⁶⁸ Ibid., Pasal 7 Ayat (1)-(3).

⁴⁶⁹ Ibid., Pasal 8 Ayat (1)-(4).

Dalam Pasal 9 kemudian mengatur evaluasi STRANAS secara nasional. Pasal 9 Ayat (1) menyatakan bahwa koordinasi dilakukan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan perencanaan pembangunan nasional, yang menunjukkan bahwa evaluasi STRANAS dilakukan sebagai bagian dari perencanaan dan pembangunan nasional. Pasal 9 Ayat (2) menegaskan bahwa koordinasi tersebut didasarkan pada hasil evaluasi Rencana Aksi Nasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (4), yang kemudian digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi pelaksanaan STRANAS-Perlindungan Konsumen, artinya koordinasi yang dilakukan pemerintah tidak dilakukan secara sembarangan, tetapi didasarkan pada hasil penilaian dari pelaksanaan program tahunan (Rencana Aksi Nasional). Hasil penilaian tersebut kemudian dipakai untuk melihat apakah STRANAS sudah berjalan dengan baik atau belum, sehingga bisa diperbaiki atau ditingkatkan ke depannya. Pasal 9 Ayat (3) menyatakan Menteri yang bertanggung jawab di bidang perencanaan pembangunan nasional menyampaikan hasil pemantauan, evaluasi, dan laporan pelaksanaan STRANAS kepada Presiden setelah periode STRANAS berakhir atau sewaktu-waktu jika diperlukan, artinya hasil pelaksanaan STRANAS tidak hanya disimpan di tingkat kementerian, tetapi harus dilaporkan langsung kepada Presiden. Laporan ini disampaikan setelah program selesai, atau kapan saja jika dibutuhkan, sehingga Presiden dapat mengetahui perkembangan, keberhasilan, untuk menentukan langkah kebijakan selanjutnya. Sedangkan Pasal 9 Ayat (4) menegaskan bahwa hasil evaluasi pelaksanaan STRANAS digunakan sebagai bahan untuk menyusun STRANAS pada periode berikutnya, artinya hasil penilaian dari pelaksanaan STRANAS yang sudah berjalan akan dijadikan dasar untuk

memperbaiki dan menyusun kebijakan STRANAS selanjutnya, agar menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan di masa depan.⁴⁷⁰

Dalam aspek pembiayaan, Pasal 10 menyatakan bahwa pendanaan pelaksanaan STRANAS-Perlindungan Konsumen bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, artinya biaya pelaksanaan STRANAS tidak hanya dari pemerintah pusat, pemerintah daerah dan sumber lain yang diperbolehkan oleh Undang-Undang, asalkan tidak membuat bergantung pada pihak tertentu. Terakhir, Pasal 11 menegaskan bahwa Peraturan Presiden ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yang secara formal menandai dimulainya implementasi STRANAS.⁴⁷¹

Secara keseluruhan, Peraturan Presiden ini menunjukkan bahwa STRANAS Perlindungan Konsumen merupakan instrumen kebijakan yang berupaya mengintegrasikan berbagai aspek perlindungan konsumen ke dalam satu kerangka strategis nasional yang terkoordinasi. Regulasi ini tidak hanya menitikberatkan pada aspek perlindungan hukum, tetapi juga pada pemberdayaan konsumen dan peningkatan kepatuhan pelaku usaha, sehingga mencerminkan pendekatan yang komprehensif. Namun demikian, efektivitas implementasinya sangat bergantung pada koordinasi antar lembaga, konsistensi pelaksanaan Rencana Aksi Nasional, serta kualitas mekanisme evaluasi yang diterapkan. Oleh karena itu, meskipun secara normatif STRANAS telah memberikan arah yang jelas, tantangan utama terletak pada bagaimana kebijakan ini diimplementasikan secara efektif untuk benar-benar

⁴⁷⁰ Ibid., Pasal 9 Ayat (1)-(4).

⁴⁷¹ Ibid., Pasal 10-11.

mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan dan berkelanjutan di Indonesia.

Berdasarkan UUPK Bab X disebutkan bahwa Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (non litigasi) atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (litigasi). Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁴⁷²

Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen yang merepresentasikan dimensi perencanaan strategis dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen yang mencerminkan pendekatan dengan cara kerja di mana semua instansi pemerintah saling bekerja sama secara terpadu untuk mencapai tujuan bersama dan cara membuat kebijakan berdasarkan data dan bukti yang jelas, bukan sekadar perkiraan atau asumsi.

Stranas Perlindungan Konsumen ini merupakan dokumen kebijakan nasional yang menetapkan arah, sasaran, dan strategi perlindungan konsumen dalam jangka menengah dan panjang, serta mengkoordinasikan upaya berbagai kementerian, lembaga, dan pemangku kepentingan dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif. Dalam perspektif teori negara hukum Pancasila, Stranas Perlindungan

⁴⁷² *Ibid.*

Konsumen ini dapat dimaknai sebagai penjabaran dari fungsi negara dalam mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD NRI 1945, khususnya tujuan untuk "memajukan kesejahteraan umum" yang di dalamnya terinklusi aspek perlindungan konsumen.

Keberadaan Stranas Perlindungan Konsumen dalam bentuk peraturan presiden dapat dimaknai bahwa Pemerintah mengeluarkan arahan kebijakan untuk memperkuat perlindungan konsumen, artinya bahwa perlindungan konsumen telah ditempatkan sebagai salah satu prioritas kebijakan nasional yang memerlukan penanganan secara terkoordinasi dan terstruktur. Masalah perlindungan konsumen memerlukan pendekatan kebijakan yang komprehensif yang mengintegrasikan instrumen hukum dengan instrumen kebijakan lainnya secara sinergis. Stranas Perlindungan Konsumen mengidentifikasi berbagai pilar strategis yang meliputi penguatan kerangka regulasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, pemberdayaan konsumen, pengembangan sistem pengawasan, dan penguatan mekanisme penyelesaian sengketa. Pendekatan yang melibatkan berbagai aspek ini menunjukkan bahwa pembuat kebijakan memahami perlindungan konsumen secara menyeluruh. Artinya, perlindungan konsumen tidak hanya soal aturan, tetapi juga melibatkan kelembagaan, pendidikan, dan penegakan hukum. Dalam teori negara hukum, pendekatan yang menyeluruh seperti ini menunjukkan bahwa negara tidak hanya membuat aturan, tetapi juga aktif berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai kebijakan yang saling mendukung.

Analisis terhadap berbagai peraturan tersebut menunjukkan bahwa Indonesia telah membangun sistem perlindungan konsumen yang cukup lengkap dan berlapis, dengan berbagai aturan. Sistem perlindungan konsumen di Indonesia mencakup beberapa aspek, yaitu aturan tentang hak dan kewajiban, pembentukan lembaga, tata

cara penyelesaian sengketa, serta kebijakan dan strategi nasional. Sistem yang berlapis ini menunjukkan keseriusan negara dalam melindungi konsumen sesuai amanat UUD, tetapi di sisi lain juga bisa menimbulkan masalah seperti aturan yang tidak selaras, tumpang tindih, dan kurang jelas, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum.

Dalam perspektif teori sistem hukum dari Lawrence M. Friedman, efektivitas hukum ditentukan oleh tiga hal, yaitu isi hukum, lembaga yang menjalankan hukum, dan budaya masyarakat terhadap hukum. Jika teori ini diterapkan pada sistem perlindungan konsumen di Indonesia, terlihat bahwa dari sisi aturan, Indonesia sudah memiliki dasar hukum yang cukup lengkap, meskipun masih perlu diperbarui agar sesuai dengan perkembangan zaman. Dari sisi lembaga, sudah ada berbagai institusi seperti BPSK, OJK, LAPS-SJK, dan pengadilan, tetapi koordinasi di antara mereka belum berjalan dengan baik dan sering terjadi tumpang tindih kewenangan yang bisa membingungkan konsumen. Sementara itu, dari sisi kesadaran masyarakat, masih banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya atau belum berani memperjuangkannya, sehingga aspek ini menjadi kelemahan utama dalam efektivitas perlindungan konsumen di Indonesia.

Kepastian hukum dalam negara hukum terkait konteks regulasi perlindungan konsumen, memerlukan adanya kejelasan mengenai hubungan hierarkis dan fungsional antara UUPK sebagai ‘payung hukum’, UU P2SK dan POJK sebagai bagian khusus pengaturan perlindungan konsumen disektor jasa keuangan, serta berbagai peraturan pelaksana lainnya. Tanpa kejelasan mengenai hubungan antar-peraturan ini, pada prakteknya konsumen mengalami kesulitan dalam menentukan mekanisme mana yang harus ditempuh ketika hak-haknya dilanggar, apakah melalui BPSK, LAPS-SJK, pengadilan, atau mekanisme lainnya. Problematika ini pada

akhirnya bermuara pada pertanyaan fundamental mengenai apakah regulasi atau peraturan terkait konsumen yang telah ada saat ini belum dapat dikatakan efektif melindungi konsumen karena aturan yang ada saat ini berdiri sendiri sendiri satu sama lain belum saling terhubung.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip negara hukum Pancasila dalam bidang perlindungan konsumen melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang telah diidentifikasi merupakan suatu proses yang bersifat dinamis dan berkelanjutan yang masih memerlukan penyempurnaan terus-menerus agar dapat mewujudkan tujuan perlindungan konsumen yang sejalan dengan nilai-nilai keadilan Pancasila. Penyempurnaan tersebut harus dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan keseluruhan komponen sistem hukum terkait substansi, struktur, dan budaya, gagasan Mochtar Kusumaatmadja mengenai hukum sebagai sarana pembaruan masyarakat ‘*law as a tool of social engineering*’ yang disesuaikan dengan konteks Indonesia menjadi sangat relevan, di mana hukum perlindungan konsumen harus diposisikan tidak semata-mata sebagai instrumen regulatif, melainkan juga sebagai agen perubahan sosial yang mampu mentransformasi relasi antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha menuju keseimbangan yang lebih adil dan berkeadilan sesuai dengan cita-cita negara hukum Pancasila. Pada tataran ini dalam prakteknya memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh cabang kekuasaan negara baik lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif serta partisipasi aktif dari masyarakat sipil dan dunia usaha untuk secara bersama-sama membangun ekosistem perlindungan konsumen yang efektif, efisien, dan berkeadilan dalam bingkai negara hukum Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Analisis Pengaturan Hukum Formil Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting di Indonesia

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

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Ketentuan ini menjadi pedoman teknis bagi BPSK dalam menjalankan fungsi penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.⁴⁷³

Pada BAB I mengenai Ketentuan Umum, terdiri dari Pasal 1, yang memuat pengertian-pengertian dasar dalam pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Dalam ketentuan ini pada Pasal 1 Ayat 1 ditegaskan bahwa **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah** badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 1 Ayat 2 **Konsumen** diartikan sebagai setiap pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya, Pasal 1 Ayat 3 **pelaku usaha adalah** setiap orang atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum Republik Indonesia. Pasal 1 Ayat 8 **Sengketa konsumen adalah** sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran

⁴⁷³ “Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”.

dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Selain itu diatur pula pengertian barang, jasa, klausula baku, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), konsiliasi, mediasi, arbitrase, Majelis, Panitia, dan Menteri yang bertanggung jawab di bidang perdagangan.

Pada BAB II mengenai Tugas dan Wewenang, terdiri dari Pasal 2-14.

Pada BAB III mengenai Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terdiri dari Pasal 15-17.

Pada BAB IV mengenai Majelis dan Panitia, terdiri dari Pasal 18-20.

Pada BAB V mengenai Alat Bukti, terdiri dari Pasal 21-22.

Pada BAB VI mengenai Saksi, terdiri dari Pasal 23-25.

Pada BAB VII mengenai Tata Cara Persidangan, terdiri dari Pasal 26-27, yang mengatur pemanggilan para pihak, waktu pelaksanaan persidangan, serta kewajiban Majelis dalam menjaga ketertiban jalannya persidangan.

- a. Bagian Kesatu, mengenai Persidangan dengan Cara Konsiliasi, Pasal 28-29
- b. Bagian Kedua, mengenai Persidangan dengan Cara Mediasi, Pasal 30-31
- c. Bagian Ketiga, mengenai Persidangan dengan Cara Arbitrase, Pasal 32-36

Pada BAB VIII mengenai Putusan, terdiri dari Pasal 37-42.

Pada BAB IX mengenai Ketentuan Lain-Lain, terdiri dari Pasal 43.

Pada BAB X mengenai Penutup, terdiri dari Pasal 44.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut Kepmenperindag 350/2001) merupakan regulasi teknis yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga

penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi yang dibentuk berdasarkan UUPK. Dalam perspektif teori negara hukum, keberadaan BPSK merupakan perwujudan dimana pihak Pemerintah harus menjamin kemudahan masyarakat dalam memperoleh keadilan yang menghendaki bahwa setiap orang harus memiliki akses yang efektif, cepat, dan murah terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan adanya lembaga penyelesaian sengketa alternatif dibuat untuk membantu para pencari keadilan, baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen.

BPSK didesain sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga mekanisme, yakni mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mekanisme penyelesaian sengketa tersebut mencerminkan prioritas terhadap penyelesaian sengketa secara musyawarah dan mufakat yang merupakan nilai fundamental dalam budaya hukum Indonesia dan selaras dengan sila keempat Pancasila. Kepmenperindag 350/2001 mengatur secara detail mengenai prosedur pengaduan, pemeriksaan, pembuktian, dan putusan BPSK, yang dimaksudkan untuk memberikan panduan operasional bagi BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Namun demikian, implementasi BPSK di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi BPSK, serta problematika mengenai kekuatan hukum putusan BPSK yang seringkali dipersoalkan oleh pelaku usaha melalui mekanisme keberatan ke Pengadilan Negeri hingga Kasasi dan Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung. Mengenai efektivitas BPSK sangat bergantung pada komitmen pemerintah daerah dalam memberikan dukungan kelembagaan dan anggaran, serta pada kapasitas anggota BPSK dalam menjalankan fungsi untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi secara profesional.

Permasalahan ini mencerminkan bahwa dalam konteks negara hukum Pancasila, pembentukan lembaga penyelesaian sengketa saja tidak cukup jadi yang diperlukan adalah pembangunan ekosistem kelembagaan yang mendukung efektivitas lembaga tersebut secara berkelanjutan, berkepastian hukum dan berkeadilan.

b. Analisis Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ke pengadilan negeri.

Pengaturan mengenai Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur melalui Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia (Perma) Nomor 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Isi dari Perma tersebut antara lain: Pada Bab I Ketentuan Umum, pada Pasal 1 diatur istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan. Pengadilan Negeri adalah pengadilan yang memeriksa perkara keberatan. **BPSK adalah** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat BPSK. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK.

Pasal 2 mengatur mengenai ruang lingkup keberatan yaitu Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. **Pasal 3 mengatur mengenai tempat pengajuan keberatan** yaitu Keberatan terhadap Putusan BPSK dapat diajukan baik oleh Pelaku Usaha dan/atau Konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum. konsumen tersebut. Konsumen yang tidak mempunyai tempat kedudukan hukum di Indonesia harus mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan

putusan. Dalam hal diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak. **Pasal 4 menjelaskan bahwa Keberatan atas Putusan BPSK** diperiksa dan diputus oleh Majelis Hakim.

Pada Bab II dijelaskan mengenai Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Pasal 5 mengatur tentang Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak Pelaku Usaha atau Konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK. Keberatan diajukan melalui Kepaniteraan Pengadilan Negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata. Keberatan sebagaimana dimaksud ayat (2) diajukan dalam 6 (enam) rangkap yang identik untuk dikirimkan oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK. Dalam hal keberatan diajukan oleh konsumen dan pelaku usaha terhadap putusan BPSK yang sama, maka perkara tersebut harus didaftar dengan nomor yang sama.

Bab III mengatur mengenai Tata Cara Pemeriksaan Keberatan. Pasal 6 mengatur mengenai Ketua Pengadilan Negeri menunjuk Majelis Hakim sedapat mungkin terdiri dari Hakim-hakim yang mempunyai pengetahuan yang cukup di bidang perlindungan konsumen. Pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara. Ayat (3) menyatakan bahwa Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

- a. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. Setelah putusan arbitrase BPSK diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan disembunyikan oleh pihak lawan; atau yang

- c. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Dalam hal keberatan diajukan atas dasar sebagaimana dimaksud ayat (3), Majelis Hakim dapat mengeluarkan pembatalan putusan BPSK. Pada ayat (5) menyatakan bahwa Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), Majelis Hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan. Dalam mengadili sendiri, Majelis Hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Majelis Hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak sidang pertama dilakukan.

Pada Bab IV diatur mengenai Penetapan Eksekusi. Pasal 7, (1) Konsumen dapat mengajukan permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum konsumen yang bersangkutan atau dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan. (2) Permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh Pengadilan Negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan. Namun demikian mekanisme upaya hukum terhadap keberatan putusan BPSK pada prakteknya diatur pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang *e-Court* saat ini sudah tidak berlaku lagi, karena telah dicabut dan digantikan oleh Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019. Peraturan yang baru ini memberikan pengaturan yang lebih komprehensif, tidak hanya mencakup administrasi perkara secara elektronik (*e-Court*), tetapi juga mengatur pelaksanaan persidangan secara elektronik (*e-Litigation*). Dengan demikian, ruang lingkup pengaturan menjadi lebih luas dan mampu mengakomodasi kebutuhan modernisasi sistem peradilan. Selanjutnya, ketentuan tersebut mengalami

penyempurnaan melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022, yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan perkembangan praktik peradilan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan peradilan berbasis elektronik.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 merupakan regulasi yang mengatur tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ke pengadilan negeri. Dalam perspektif negara hukum Indonesia, PERMA ini mencerminkan prinsip supremasi hukum, kepastian hukum, dan perlindungan hak warga negara, khususnya konsumen dan pelaku usaha. Negara hukum Indonesia tidak hanya menekankan legalitas formal, tetapi juga keadilan substantif, sehingga keberadaan mekanisme keberatan ini menjadi bentuk kontrol yudisial untuk menjamin bahwa putusan BPSK tetap dapat diuji secara objektif di lembaga peradilan.

Jika dianalisis berdasarkan Pancasila, PERMA Nomor 1 Tahun 2006 mengandung nilai-nilai yang selaras dengan sila-sila Pancasila. Sila keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia tercermin dalam upaya memberikan akses keadilan bagi para pihak yang merasa dirugikan oleh putusan BPSK. Sila kemanusiaan yang adil dan beradab tampak dalam perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang umumnya lebih lemah. Selain itu, sila kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan tercermin dalam mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK yang bersifat musyawarah, namun tetap diberi ruang koreksi melalui pengadilan.

Dengan demikian, PERMA ini tidak hanya berfungsi sebagai aturan prosedural, tetapi juga sebagai instrumen yang mengintegrasikan prinsip negara hukum Indonesia dengan nilai-nilai Pancasila. Ia memperlihatkan bahwa hukum di

Indonesia tidak semata-mata bersifat normatif melainkan juga berorientasi pada keadilan sosial, keseimbangan kepentingan, dan perlindungan terhadap pihak yang rentan dalam kerangka ideologi negara.

Dalam perspektif teori negara hukum, komitmen ini merupakan prinsip bahwa kekuasaan kehakiman tidak hanya bertanggung jawab untuk menegakkan keadilan melalui putusan, tetapi juga bertanggung jawab untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa secara damai dan apabila ada pihak yang keberatan terhadap putusan BPSK maka sesuai Perma Nomor 1 Tahun 2006 maka para pencari keadilan dapat mengajukan upaya hukum dengan tujuan untuk mencari keadilan dan memperjuangkan hak-hak kepentingan para pihak yang bersengketa, baik untuk konsumen maupun pelaku usaha sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

c. Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan: Konstruksi Keadilan Sektoral Non-Litigasi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 adalah regulasi yang mengatur tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan. Peraturan ini diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai upaya memperkuat perlindungan konsumen serta menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan berbiaya terjangkau di luar pengadilan. POJK ini menegaskan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dapat diselesaikan melalui lembaga yang independen, profesional, dan berintegritas, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor keuangan.

Dalam perspektif negara hukum Indonesia, POJK 61/2020 mencerminkan prinsip akses terhadap keadilan dan kepastian hukum, karena memberikan jalur penyelesaian sengketa yang jelas dan terstruktur. Sementara itu, jika dikaitkan dengan nilai-nilai Pancasila, regulasi ini mencerminkan sila keadilan sosial melalui perlindungan konsumen, serta sila kemanusiaan yang adil dan beradab dengan menjamin perlakuan yang setara antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang mengedepankan mediasi dan adjudikasi juga sejalan dengan semangat musyawarah dalam sila kerakyatan. Dengan demikian, POJK ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan sistem hukum yang tidak hanya formal, tetapi juga berkeadilan dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

POJK LAPS-SJK ini merepresentasikan penyelesaian sengketa yang didasarkan pada pemahaman bahwa sengketa disektor jasa keuangan memiliki karakteristik khusus yang memerlukan penanganan oleh lembaga yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang jasa keuangan. Dalam perspektif teori negara hukum, pembentukan LAPS-SJK dapat dipahami sebagai mekanisme penyelesaian sengketa khusus disektor jasa keuangan, yang merupakan pengembangan dari konsep penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*), tetapi dibuat lebih spesifik agar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik sektor tersebut. LAPS-SJK didesain untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan melalui mekanisme mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Tiga mekanisme ini memberikan opsi yang berjenjang kepada konsumen dalam menuntut penyelesaian sengketanya, mulai dari mekanisme yang paling konsensual melalui mediasi hingga mekanisme melalui arbitrase. Desain berjenjang ini mencerminkan prinsip yang menekankan bahwa suatu kebijakan atau keputusan tidak boleh

berlebihan, melainkan harus sebanding dengan kepentingan yang dilindungi. Dalam penyelesaian sengketa, cara penanganannya disesuaikan dengan tingkat kesulitannya, di mana sengketa yang sederhana ditangani dengan cara yang lebih santai dan minim campur tangan pihak ketiga, sedangkan sengketa yang lebih kompleks memerlukan proses yang lebih formal dan keterlibatan pihak ketiga yang lebih besar. Penyelesaian sengketa kontrak komersial merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang berjenjang memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai pada tahap awal, sementara tetap menyediakan mekanisme Adjudikatif yang merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang berwenang (seperti hakim atau lembaga resmi) yang memeriksa, menilai, lalu memutuskan siapa yang benar dan siapa yang salah, apabila penyelesaian secara konsensual atau kesepakatan para pihak tidak berhasil.

Salah satu aspek penting dari POJK LAPS-SJK adalah kewajiban bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menjadi anggota LAPS-SJK dan mematuhi putusan yang dikeluarkan oleh LAPS-SJK. Kewajiban ini merupakan implementasi bahwa setiap pihak atau pelaku usaha dalam sektor tertentu wajib menjadi anggota lembaga yang telah ditentukan (misalnya lembaga penyelesaian sengketa) dan putusan yang dihasilkan bersifat mengikat, sehingga para pihak harus mematuhi dan melaksanakan hasil keputusan tersebut, tidak hanya sebagai saran atau kesepakatan sukarela. Hal tersebut penting untuk memastikan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi disektor jasa keuangan. Dalam konteks teori negara hukum Pancasila, mekanisme ini dapat dimaknai sebagai perwujudan dari tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan untuk turut serta dalam mewujudkan keadilan sosial melalui penyelesaian sengketa yang adil dan berkeadilan. Penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan mengemukakan bahwa keberadaan

LAPS-SJK merupakan kemajuan signifikan dalam upaya meningkatkan akses keadilan bagi konsumen jasa keuangan dan perlunya evaluasi terhadap kualitas putusan, tingkat kepatuhan pelaku usaha, dan kepuasan konsumen terhadap proses dan hasil penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui LAPS SJK.

POJK LAPS-SJK juga mengatur mengenai kualifikasi dan kompetensi mediator, ajudikator, dan arbiter yang bertugas di LAPS-SJK, yang mengindikasikan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor dalam keberhasilan penyelesaian sengketa non-litigasi. Dalam perspektif negara hukum, persyaratan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia yang menangani penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan ini menghendaki bahwa setiap proses penyelesaian sengketa harus dilakukan oleh pihak yang kompeten dan tidak memiliki konflik kepentingan dengan para pihak yang bersengketa. Lebih lanjut, POJK LAPS-SJK juga menekankan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan LAPS-SJK, yang sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik atau good governance yang merupakan salah satu elemen esensial dari negara hukum modern. Dengan demikian, POJK LAPS-SJK tidak hanya berfungsi sebagai regulasi teknis mengenai penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan publik terhadap sistem penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan yang akan berkontribusi terhadap stabilitas, keadilan, kepastian dan integritas sistem keuangan secara keseluruhan.

d. Analisis Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 jo. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 07 Tahun 2022 (selanjutnya disebut PERMA *E-Court* dan *E-Litigation*) merupakan regulasi yang mentransformasi paradigma penyelenggaraan peradilan dari konvensional-manual menjadi digital-elektronik. Dalam konteks perlindungan konsumen, PERMA *E-Court* dan *E-Litigation* ini memiliki signifikansi yang sangat fundamental karena membuka akses yang lebih luas bagi konsumen untuk mengajukan gugatan dan mengikuti proses persidangan secara elektronik tanpa harus hadir secara fisik di pengadilan. Transformasi digital ini sejalan dengan semangat Pasal 28D ayat (1) UUD NRI 1945 yang menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum, yang di dalamnya terinklusi hak atas akses terhadap mekanisme peradilan yang efektif dan efisien.

Dalam perspektif teori negara hukum, digitalisasi peradilan melalui *e-Court* dan *e-Litigation* merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah mengubah secara fundamental cara masyarakat berinteraksi dan bertransaksi. Peradilan berbasis teknologi digital merupakan keniscayaan dalam rangka mewujudkan akses keadilan yang lebih inklusif dan merata, khususnya bagi kelompok-kelompok masyarakat yang secara geografis terisolasi atau secara ekonomi tidak mampu menanggung biaya litigasi konvensional (Susskind, 2019). Dalam konteks Indonesia yang memiliki kondisi geografis kepulauan yang sangat luas dengan disparitas infrastruktur yang signifikan antar-wilayah, kehadiran *e-*

Court dan *e-Litigation* merupakan terobosan yang sangat penting dalam mengatasi hambatan para pencari keadilan dalam menempuh jarak menuju pengadilan yang mampu menghemat biaya, waktu dan tenaga.

Melalui *E-Court* mengatur mengenai pendaftaran perkara secara elektronik (*e-filing*), pembayaran biaya perkara secara elektronik (*e-payment*), pemanggilan secara elektronik (*e-summons*) dan *E-Litigation* melalui persidangan secara elektronik. Keempat komponen ini diharapkan mampu menciptakan ekosistem peradilan digital yang memungkinkan seluruh proses peradilan mulai dari pendaftaran hingga putusan yang dilakukan secara elektronik. Dalam konteks sengketa konsumen, kemudahan ini sangat signifikan karena konsumen seringkali enggan mengajukan gugatan ke pengadilan karena pertimbangan biaya, waktu, dan kerumitan prosedur. Dengan adanya *e-Court* dan *e-Litigation*, hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisasi sehingga konsumen memiliki akses yang lebih baik terhadap mekanisme peradilan formal. Perubahan yang diintroduksi melalui PERMA Nomor 07 Tahun 2022 memperluas cakupan subjek yang dapat menggunakan mekanisme persidangan elektronik, tidak hanya terbatas pada pihak yang didampingi advokat tetapi juga mencakup pihak yang tidak didampingi advokat, hal ini relevan dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen di mana banyak konsumen mengajukan gugatan tanpa bantuan advokat.

Mengenai modernisasi peradilan di Indonesia mengemukakan bahwa digitalisasi peradilan bukan sekadar perubahan prosedural, melainkan merupakan transformasi paradigmatis yang mengubah cara pandang terhadap keadilan dan akses keadilan dalam konteks masyarakat digital. Namun demikian, transformasi digital ini juga menghadirkan tantangan-tantangan baru yang perlu diantisipasi, di antaranya adalah kesenjangan digital yang dapat mengakibatkan kelompok-kelompok masyarakat

tertentu khususnya masyarakat di daerah terpencil dan masyarakat lanjut usia yang justru semakin termarginalisasi dari akses keadilan. Dalam perspektif negara hukum Pancasila yang menekankan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, tantangan kesenjangan digital ini harus diatasi melalui kebijakan-kebijakan yang mampu memberikan perlindungan dan perlunya memastikan bahwa digitalisasi peradilan merupakan perwujudan baru dalam proses mencari keadilan. Selain itu, isu keamanan data dan privasi dalam konteks peradilan elektronik juga memerlukan perhatian serius, khususnya dalam perkara-perkara sengketa konsumen yang melibatkan data pribadi dan informasi keuangan yang bersifat sensitif.

e. Analisis Hukum Acara Perdata (HIR dan RBg): Fondasi Prosedural dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen secara Litigasi

Herzien Inlandsch Reglement (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura serta *Rechtsreglement voor de Buitengewesten* (RBg) yang berlaku untuk wilayah di luar Jawa dan Madura merupakan regulasi hukum acara perdata warisan kolonial Belanda yang hingga saat ini masih menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan peradilan perdata di Indonesia, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi. Keberadaan HIR dan RBg dalam sistem hukum Indonesia pasca-kemerdekaan didasarkan pada Ketentuan mengenai keberlakuan peraturan lama dalam sistem hukum Indonesia saat ini didasarkan pada Pasal I Aturan Peralihan UUD NRI 1945 yang merupakan perubahan dari Pasal II Aturan Peralihan UUD 1945, sehingga aturan yang berlaku sekarang adalah Pasal I sebagai ketentuan yang paling mutakhir. Dalam perspektif teori negara hukum, masih digunakannya HIR dan RBg untuk mengisi kekosongan hukum karena aturan tersebut merupakan

warisan kolonial yang mungkin sudah tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan keadilan masyarakat Indonesia saat ini.

HIR dan RBg menganut prinsip-prinsip hukum acara perdata yang bersifat konvensional, di antaranya prinsip hakim pasif yang menghendaki bahwa hakim hanya memeriksa dan memutus perkara berdasarkan dalil-dalil dan bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak, prinsip pembuktian yang menitikberatkan pada alat bukti tertulis dan prinsip bahwa beban pembuktian berada pada pihak yang mendalilkan mengacu pada asas *actori incumbit probatio* sebagaimana diatur dalam Pasal 163 HIR/283 RBg. Dalam konteks sengketa konsumen, prinsip-prinsip ini seringkali tidak memihak kepentingan konsumen karena konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lebih sulit untuk membuktikan dalil-dalilnya, khususnya mengenai adanya cacat produk atau kelalaian pelaku usaha yang bersifat teknis dan memerlukan pembuktian yang kompleks. Problematika ini telah mendorong UUPK untuk memperkenalkan konsep pembuktian terbalik dalam sengketa konsumen tertentu, Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai beban pembuktian dalam sengketa ganti rugi. Pasal ini menegaskan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus kerugian konsumen, yang merujuk pada Pasal 19, 22, dan 23 UUPK, merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Artinya, dalam sengketa konsumen, pelaku usaha yang harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, bukan konsumen. Ini berbeda dari hukum perdata pada umumnya yang biasanya membebankan pembuktian kepada pihak yang mengajukan gugatan. Hal tersebut memiliki perbedaan yang signifikan dari prinsip umum pembuktian dalam HIR/RBg.

Pembaruan hukum acara perdata merupakan kebutuhan mendesak yang telah tertunda selama puluhan tahun, dan bahwa ketidakmampuan pembentuk undang-undang untuk menghasilkan hukum acara perdata nasional yang baru merupakan salah satu hambatan utama dalam modernisasi sistem peradilan perdata di Indonesia. Dalam konteks sengketa konsumen, kebutuhan akan pembaruan hukum acara perdata menjadi semakin mendesak mengingat perkembangan transaksi konsumen yang semakin kompleks dan berbasis digital, yang menuntut adanya mekanisme prosedural yang lebih responsif dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman saat ini. Sebagai contoh, konsep ‘‘Pembuktian Terbalik’’ yang diakui dalam Pasal 28 Jo Pasal 19, 22, 23 UUPK memerlukan dukungan hukum acara khusus yang mampu untuk mewujudkan implementasi aturan tersebut secara efektif, namun HIR dan RBg tidak mengatur secara spesifik mengenai hal tersebut. Keberlakuan HIR dan RBg sebagai hukum warisan kolonial Belanda menimbulkan masalah karena kurang sejalan dengan prinsip kedaulatan hukum nasional, yang menginginkan agar bahwa sistem hukum Indonesia harus dibangun di atas fondasi nilai-nilai Pancasila dan UUD NRI 1945. Perlunya penggantian produk-produk hukum kolonial yang tidak lagi sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat Indonesia modern dengan produk hukum nasional yang mencerminkan identitas dan budaya bangsa Indonesia. Perlunya untuk merealisasikan Rancangan Undang-Undang Hukum Acara dalam rangka mewujudkan pembangunan hukum nasional Indonesia. Oleh karena itu, dalam konteks perlindungan konsumen, diperlukan interpretasi progresif terhadap ketentuan-ketentuan HIR dan RBg agar dapat mengakomodasi kebutuhan keadilan konsumen, sekaligus mendorong pembentukan hukum acara perdata nasional yang lebih responsif terhadap perkembangan zaman.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana dibentuk untuk memberikan mekanisme penyelesaian perkara perdata yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Selanjutnya, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 diterbitkan 6 Agustus 2019 sebagai perubahan terhadap Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 guna mengoptimalkan pelaksanaan penyelesaian gugatan sederhana, khususnya terkait nilai gugatan materiil, wilayah hukum penggugat dan tergugat, penggunaan administrasi perkara secara elektronik, verzet, sita jaminan, dan tata cara eksekusi.⁴⁷⁴

Pada BAB I mengenai Ketentuan Umum, Pasal 1 merumuskan definisi-definisi yang menjadi dasar pelaksanaan peraturan ini, mengenai pengertian Penyelesaian Gugatan Sederhana, Keberatan, Hakim, dan Hari. Pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa Penyelesaian Gugatan Sederhana adalah tata cara pemeriksaan di persidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materil paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktiannya sederhana.

Pada BAB II mengenai Kewenangan Mengadili, Ruang Lingkup dan Para Pihak, ada di Pasal 2-4.

Pada BAB III mengenai Hukum Acara dan Tahapan Penyelesaian Gugatan Sederhana, ada di Pasal 5.

Pada BAB IV, mengenai Pemeriksaan Gugatan Sederhana, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Pendaftaran, Pasal 6
- b. Bagian Kedua, mengenai Pemeriksaan Kelengkapan Gugatan Sederhana, Pasal

7-8

⁴⁷⁴ “Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Juncto Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana”.

- c. Bagian Ketiga, mengenai Penetapan Hakim dan Penunjukan Panitera Pengganti, Pasal 9–10
- d. Bagian Keempat, mengenai Pemeriksaan Pendahuluan, Pasal 11
- e. Bagian Kelima, mengenai Penetapan Hari Sidang, Pasal 12
- f. Bagian Keenam, mengenai Pemanggilan dan Kehadiran Para Pihak, Pasal 13
- g. Bagian Ketujuh, mengenai Peran Hakim, Pasal 14
- h. Bagian Kedelapan, mengenai Pemeriksaan Sidang dan Perdamaian, Pasal 15–17
- i. Bagian Kesembilan, mengenai Pembuktian, Pasal 18

Selain itu, dalam perubahan melalui PERMA Nomor 4 Tahun 2019, ditambahkan Pasal 6A mengenai administrasi perkara secara elektronik dan Pasal 17A mengenai sita jaminan.

Pada BAB V mengenai Putusan dan Berita Acara Persidangan, ada di Pasal 19-20

Pada BAB VI mengenai Upaya Hukum, terdiri dari:

- a. Bagian Kesatu, mengenai Keberatan, Pasal 21–23
- b. Bagian Kedua, mengenai Pemberitahuan Keberatan, Pasal 24
- c. Bagian Ketiga, mengenai Pemeriksaan Keberatan, Pasal 25–26
- d. Bagian Keempat, mengenai Putusan Keberatan, Pasal 27–30

Pada BAB VII mengenai Pelaksanaan Putusan, Pasal 31

Pada BAB VIII mengenai Ketentuan Peralihan, Pasal 32

Pada BAB IX mengenai Ketentuan Penutup, Pasal 33.

3. Analisis Penerapan Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting di Indonesia (Contoh Kasus di Pengadilan Negeri, Kasasi, Dan Peninjauan Kembali dikaitkan dengan 11 Sektor Strategi Nasional)

a. Sektor Obat dan Makanan (Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN)

Analisis terhadap Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt, jika dikaitkan dengan teori negara hukum, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara praktik penyelesaian sengketa konsumen dan prinsip negara hukum Indonesia, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945.⁴⁷⁵ Perlindungan konsumen pada sektor obat dan makanan merupakan salah satu sektor prioritas dalam Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan dalam mengonsumsi produk yang beredar di masyarakat. Urgensi perlindungan tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt merupakan perkara keberatan terhadap Putusan BPSK Kabupaten Garut Nomor 18/Pdt.S-Brg/BPSK-GRT/IX/2020 yang diajukan oleh PT Asia Tri Tunggal Jaya (Asia Toserba) sebagai pelaku usaha terhadap Fitri Juliani sebagai konsumen. Sengketa bermula dari pembelian produk makanan Richeese Nabati kemasan 350 gram yang telah melewati masa kedaluwarsa dan setelah dikonsumsi menimbulkan keluhan kesehatan pada Endang Supardi sehingga diajukan pengaduan ke BPSK. Dalam putusannya, BPSK mengabulkan gugatan konsumen untuk sebagian dan menghukum Asia Toserba membayar ganti rugi sebesar Rp10.000.000,00. Terhadap putusan tersebut, Asia Toserba mengajukan keberatan dengan alasan

⁴⁷⁵ “Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt, Pada Tanggal 28 Desember 2020, Di Pengadilan Negeri Garut, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

bahwa barang kedaluwarsa bukan produk yang dijualnya, tidak terdapat bukti medis yang membuktikan keracunan, serta terdapat kesalahan prosedur dalam pemeriksaan BPSK. Namun, Majelis Hakim Pengadilan Negeri Garut menilai bahwa keberatan tersebut tidak beralasan hukum karena bukti struk pembelian, barang bukti produk kedaluwarsa, keterangan saksi, serta ketidaksesuaian data stok yang dimiliki pelaku usaha menunjukkan adanya kelalaian dalam pengawasan barang yang diperdagangkan. Dasar hukum yang digunakan oleh hakim antara lain Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen *jo.* Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa *jo.* Pasal 6 Ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Oleh karena alasan keberatan yang diajukan tidak dapat membuktikan adanya dokumen palsu, bukti yang disembunyikan, ataupun tipu muslihat sebagaimana syarat keberatan terhadap putusan BPSK, Pengadilan Negeri Garut melalui amar putusannya menolak seluruh permohonan keberatan Asia Toserba dan menghukum pemohon membayar biaya perkara sebesar Rp186.000,00 sehingga putusan BPSK tetap berlaku.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), putusan ini sejalan dengan prioritas perlindungan konsumen pada sektor obat dan makanan yang menekankan jaminan keamanan, mutu, dan keselamatan produk yang beredar di masyarakat. Keberadaan produk makanan kedaluwarsa yang masih diperdagangkan menunjukkan pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh keamanan dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK serta bertentangan dengan larangan pelaku usaha memperdagangkan barang yang rusak

atau kedaluwarsa sebagaimana Pasal 8 ayat (1) huruf g dan ayat (2) UUPK. Dari perspektif teori negara hukum sebagaimana Pasal 1 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945, putusan ini mencerminkan prinsip supremasi hukum dan perlindungan hak warga negara karena hakim menegakkan norma perlindungan konsumen secara konsisten terhadap pelaku usaha yang lalai. Sementara itu, berdasarkan teori keadilan Aristoteles, putusan ini mencerminkan keadilan korektif karena bertujuan memulihkan kerugian yang dialami konsumen melalui pemberian ganti rugi dan penegasan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam pandangan penulis, tidak terdapat legal gap yang substansial dalam pertimbangan hukum hakim karena norma UUPK telah diterapkan secara tepat dan konsisten. Akan tetapi, perkara ini menunjukkan kelemahan pada aspek pengawasan preventif terhadap peredaran produk pangan di tingkat pelaku usaha. Oleh sebab itu, solusi yang perlu dikedepankan bukan perubahan norma hukum, melainkan penguatan sistem pengawasan stok dan masa kedaluwarsa melalui audit berkala, penerapan sistem digital monitoring barang, serta peningkatan koordinasi antara pelaku usaha, pemerintah daerah, dan instansi pengawas pangan agar tujuan STRANAS Perlindungan Konsumen untuk menjamin keamanan produk pangan dapat tercapai secara optimal. Dengan demikian, putusan ini tidak hanya memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pencegahan agar pelaku usaha lebih bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya sesuai prinsip negara hukum dan perlindungan konsumen.

- b. Sektor Listrik dan Gas Rumah Tangga (Putusan Nomor 215 PK/Pdt. Sus-BPSK/2018)

Analisis terhadap Putusan Peninjauan Kembali (PK) Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018⁴⁷⁶ menunjukkan adanya relevansi yang mendasar dengan prinsip Indonesia sebagai negara hukum, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, sektor listrik dan gas rumah tangga dikategorikan sebagai area strategis karena menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar publik akan layanan yang aman, berkualitas, dan berkelanjutan. Pentingnya perlindungan hukum di sektor ini salah satunya terefleksi dalam pertimbangan hukum Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018 merupakan perkara peninjauan kembali dalam sengketa perlindungan konsumen antara PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai pelaku usaha dengan Eddy Rivaldo sebagai konsumen. Sengketa bermula ketika BPSK Kota Pekanbaru melalui Putusan Nomor 001/BPSK/PKR-SEKT/I/2017 mengabulkan sebagian tuntutan konsumen, menyatakan tagihan susulan listrik sebesar Rp97.121.429,00 tidak sah, memerintahkan pemasangan kembali KWh meter, dan menghukum PLN membayar ganti rugi sebesar Rp45.645.500,00 kepada konsumen. Terhadap putusan tersebut PLN mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Pekanbaru dan dikabulkan, bahkan Pengadilan Negeri menyatakan BPSK tidak berwenang mengadili perkara tersebut. Selanjutnya konsumen mengajukan kasasi dan Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 1240 K/Pdt.Sus-BPSK/2017

⁴⁷⁶ “Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018 Tanggal 30 November 2018, Dalam Perkara Peninjauan Kembali Atas Putusan Mahkamah Agung Nomor 1240 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 Tanggal 19 Oktober 2017 Juncto Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 72/Pdt.Sus-BPSK/2017/PN.Pbr <https://drive.google.com/drive/folders/19cHphDQpu3V08neUxZJPUoMO9tXbz637>.”

membatalkan putusan Pengadilan Negeri. Namun, PLN kemudian mengajukan peninjauan kembali dengan alasan adanya kekhilafan hakim atau kekeliruan yang nyata. Mahkamah Agung dalam tingkat peninjauan kembali menemukan bahwa pertimbangan hukum dalam putusan kasasi sebenarnya telah menyatakan PLN berhasil membuktikan kesalahan konsumen dan tindakan pemutusan serta pembongkaran instalasi listrik bukan merupakan kesalahan PLN, tetapi amar putusan justru menolak keberatan PLN. Menurut Mahkamah Agung, keadaan tersebut menunjukkan adanya pertentangan antara pertimbangan hukum dan amar putusan yang termasuk kategori kekhilafan hakim sebagaimana alasan peninjauan kembali. Oleh karena itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, serta Undang Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana yang telah diubah dengan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang Undang Nomor 3 Tahun 2009, serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan, Mahkamah Agung mengabulkan permohonan peninjauan kembali, membatalkan Putusan Kasasi Nomor 1240 K/Pdt.Sus-BPSK/2017, Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 72/Pdt.Sus-BPSK/2017/PN Pbr, dan Putusan BPSK Kota Pekanbaru Nomor 001/BPSK/PKR-SEKT/I/2017, kemudian mengadili kembali dengan menolak seluruh permohonan konsumen Eddy Rivaldo.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), putusan ini berkaitan dengan sektor prioritas jasa utilitas publik, khususnya penyediaan tenaga listrik yang merupakan layanan esensial bagi masyarakat. STRANAS menekankan pentingnya perlindungan konsumen melalui peningkatan kepastian hukum,

transparansi, dan akuntabilitas pelaku usaha maupun lembaga penyelesaian sengketa. Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, perkara ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak dapat dimaknai sebagai keberpihakan mutlak kepada konsumen, melainkan harus tetap didasarkan pada pembuktian dan fakta hukum yang objektif. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 5 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan konsumen beritikad baik dalam melakukan transaksi dan mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut, serta Pasal 6 huruf b UUPK yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Dalam perspektif teori negara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, putusan peninjauan kembali ini telah mencerminkan prinsip supremasi hukum dan kepastian hukum karena Mahkamah Agung memperbaiki putusan sebelumnya yang mengandung kontradiksi antara pertimbangan hukum dan amar putusan. Keadaan tersebut penting karena salah satu unsur negara hukum adalah konsistensi penerapan hukum dan kesesuaian antara argumentasi yuridis dengan putusan yang dijatuhkan, sehingga hak para pihak memperoleh kepastian hukum sebagaimana dijamin Pasal 28D ayat (1) UUD NRI Tahun 1945 dapat terpenuhi. Dari perspektif teori keadilan Aristoteles, putusan ini mencerminkan keadilan korektif, yaitu mengoreksi kekeliruan dalam proses peradilan agar pihak yang sebenarnya tidak terbukti bersalah tidak dibebani tanggung jawab hukum yang tidak semestinya. Selain itu, tindakan Mahkamah Agung membatalkan putusan sebelumnya juga sejalan dengan Pasal 67 huruf f Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 yang mengatur

bahwa peninjauan kembali dapat diajukan apabila terdapat kekhilafan hakim atau kekeliruan yang nyata. Berbeda dengan banyak perkara perlindungan konsumen yang umumnya berorientasi pada pemulihan hak konsumen, dalam perkara ini Mahkamah Agung justru menegaskan bahwa pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum ketika dapat membuktikan bahwa tindakan yang dilakukannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut penulis, celah hukum yang tampak dalam perkara ini bukan terletak pada substansi norma UUPK, melainkan pada aspek kualitas putusan peradilan yang memungkinkan terjadinya ketidaksesuaian antara pertimbangan hukum dan amar putusan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan bertentangan dengan asas kepastian hukum yang menjadi tujuan hukum nasional. Oleh karena itu, solusi yang dapat ditawarkan adalah peningkatan mekanisme quality control dalam penyusunan putusan, khususnya melalui pemeriksaan internal yang memastikan kesesuaian antara *ratio decidendi* dan amar putusan sebelum putusan diucapkan. Dengan demikian, tujuan STRANAS untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak dapat terwujud secara lebih optimal.

c. Sektor Jasa Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg)

Putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg yang membatalkan keputusan BPSK Kota Padang pada dasarnya mencerminkan penerapan prinsip negara hukum sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945⁴⁷⁷ yang menempatkan hukum sebagai landasan utama dalam setiap

⁴⁷⁷ “Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg, Di Pengadilan Negeri Padang, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

pelaksanaan kekuasaan, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen. Perlindungan konsumen pada sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif memperoleh perhatian khusus dalam Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen seiring dengan semakin masifnya pemanfaatan teknologi digital dalam ekosistem industri kreatif dan pariwisata. Digitalisasi tersebut tidak hanya memperluas akses konsumen terhadap berbagai produk dan jasa, tetapi juga meningkatkan potensi timbulnya risiko kerugian yang memerlukan penguatan mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg yang melibatkan PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) selaku Pemohon Keberatan melawan Darmansyah selaku Termohon Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Nomor 07/PTS/BPSK-PDG/SBR/ARBT/VI/2023. Sengketa bermula ketika konsumen merasa terganggu dengan munculnya notifikasi atau iklan pop-up pada telepon seluler yang muncul setelah melakukan panggilan telepon dan menganggap hal tersebut mengurangi kenyamanan dalam menggunakan layanan telekomunikasi. BPSK Kota Padang kemudian mengabulkan sebagian gugatan konsumen dengan memerintahkan Telkomsel menghentikan iklan pop-up dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak putusan diberitahukan. Namun, Telkomsel mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Padang dengan alasan bahwa BPSK telah melampaui batas waktu penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu melebihi 21 hari kerja sejak gugatan diterima, serta telah melakukan kesalahan penerapan hukum karena menjatuhkan sanksi tanpa menjelaskan norma hukum yang dilanggar oleh pelaku usaha. Selain itu, Telkomsel berpendapat bahwa notifikasi pop-up

merupakan bagian dari pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk menyampaikan informasi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf g *jo.* Pasal 7 huruf c UUPK dan telah memenuhi ketentuan Pasal 19 ayat (2) huruf f Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 karena menyediakan fitur penutup (*close*) yang memungkinkan konsumen menghentikan tampilan iklan tersebut. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pengadilan Negeri Padang mengabulkan permohonan keberatan Telkomsel dan membatalkan Putusan BPSK Kota Padang karena BPSK dinilai tidak memiliki dasar hukum yang jelas dalam menjatuhkan sanksi, tidak menjelaskan pasal yang dilanggar oleh pelaku usaha, serta mengesampingkan prinsip kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif merupakan salah satu sektor prioritas yang difokuskan pada penguatan perlindungan konsumen di era digital, khususnya melalui peningkatan transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, pengawasan transaksi elektronik, serta peningkatan koordinasi antarinstansi dalam menjamin hak-hak konsumen. Meskipun Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg tidak secara langsung berada dalam ruang lingkup jasa pariwisata dan ekonomi kreatif, substansi perlindungan konsumen yang terkandung di dalamnya memiliki relevansi terhadap pengelolaan layanan digital yang juga digunakan dalam sektor tersebut. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip supremasi hukum dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena setiap pembebanan sanksi kepada pelaku usaha harus

didasarkan pada ketentuan hukum yang jelas dan tidak boleh hanya berlandaskan pada penilaian subjektif mengenai ketidaknyamanan konsumen. Dari perspektif teori keadilan, putusan tersebut berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf c UUPK untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Namun demikian, masih ditemukan celah hukum berupa belum adanya pengaturan yang secara spesifik membedakan batasan antara informasi layanan dan promosi komersial berbasis digital yang dapat berpotensi mengganggu kenyamanan konsumen. Kondisi ini berpotensi menimbulkan multitafsir dalam implementasi perlindungan konsumen, termasuk pada sektor jasa pariwisata dan ekonomi kreatif yang saat ini sangat bergantung pada platform digital. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi regulasi melalui penyusunan aturan teknis yang mengatur mekanisme persetujuan (*consent*), hak konsumen untuk menolak (*opt-out*), serta pembatasan penggunaan notifikasi promosi digital agar implementasi STRANAS Perlindungan Konsumen mampu memberikan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan yang lebih optimal bagi konsumen maupun pelaku usaha.

d. Sektor Keuangan (Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Blb)

Analisis terhadap Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Blb dari sudut pandang teori negara hukum menunjukkan bahwa putusan ini di satu sisi mencerminkan prinsip negara hukum, namun di sisi lain juga menunjukkan adanya keterbatasan dalam mencapai keadilan substantif yang merupakan cita-cita negara

hukum Pancasila. Dalam konteks Pasal 1 ayat (3) UUD 1945⁴⁷⁸, negara hukum mengharuskan bahwa setiap tindakan dan kewenangan lembaga harus mematuhi hukum yang berlaku. Perlindungan konsumen pada sektor keuangan memiliki peran penting karena berkaitan dengan kepastian hukum, transparansi informasi, dan perlindungan hak konsumen dalam penggunaan produk perbankan dan asuransi. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Blb yang melibatkan PT Bank Perkreditan Rakyat Karya Guna Mandiri selaku Pemohon Keberatan dan Sri Utami Dewi, S.E. selaku Termohon Keberatan yang merupakan ahli waris dari almarhum Aep Nazarudin selaku debitur. Sengketa bermula ketika almarhum Aep Nazarudin memperoleh fasilitas kredit sebesar Rp500.000.000,00 yang disertai dengan kepesertaan asuransi jiwa kredit. Setelah Aep Nazarudin meninggal dunia pada Desember 2021, ahli waris mengajukan klaim asuransi, namun klaim tersebut ditolak oleh PT Capital Life Indonesia dengan alasan tertanggung tidak jujur dalam mengisi Surat Pengajuan Asuransi Jiwa Kumpulan Debitur (SPAJK) karena tidak mengungkapkan riwayat penyakit yang pernah dideritanya. Sengketa kemudian diajukan ke BPSK Kabupaten Bandung yang pada pokoknya memerintahkan PT Capital Life Indonesia untuk membayarkan manfaat asuransi sebesar Rp150.000.000,00 melalui PT Bank Karya Guna Mandiri kepada ahli waris tertanggung. Namun, PT Bank Perkreditan Rakyat Karya Guna Mandiri mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Bale Bandung dengan alasan bahwa BPSK telah melampaui kewenangannya karena sengketa yang terjadi merupakan hubungan hukum yang lahir dari perjanjian kredit dan perjanjian asuransi. Dalam pertimbangannya, majelis hakim menilai bahwa sengketa tersebut bukan

⁴⁷⁸ “Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Blb, Pada Tanggal 24 Februari 2023, Di Pengadilan Negeri Bale Bandung, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

merupakan sengketa konsumen yang menjadi kewenangan BPSK, melainkan sengketa keperdataan yang berkaitan dengan hubungan kontraktual para pihak. Oleh karena itu, amar putusan pada pokoknya mengabulkan permohonan keberatan, menyatakan BPSK Kabupaten Bandung tidak berwenang memeriksa dan memutus perkara tersebut, serta menyatakan Putusan BPSK Nomor 58/Pdt.Kons/2022/BPSK.B.Bdg batal demi hukum demi menjamin kepastian hukum dan kesesuaian kewenangan lembaga penyelesaian sengketa.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor jasa keuangan merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, peningkatan literasi keuangan, serta penguatan koordinasi antarlembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip supremasi hukum, kepastian hukum, dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim mendasarkan putusannya pada pembatasan kewenangan BPSK sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan bahwa BPSK hanya berwenang menangani sengketa konsumen, bukan sengketa yang bersumber dari hubungan kontraktual yang kompleks di sektor jasa keuangan. Dari perspektif teori keadilan, putusan tersebut telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c dan huruf h UUPK, yaitu hak memperoleh informasi yang benar dan hak memperoleh kompensasi, dengan hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 huruf a dan huruf b UUPK untuk

menerima pembayaran yang sesuai dan memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya celah hukum berupa belum optimalnya harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, regulasi sektor perbankan, dan regulasi perasuransian, sehingga masih menimbulkan kebingungan mengenai batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa yang berkaitan dengan produk jasa keuangan. Menurut penulis, implementasi STRANAS perlu diperkuat melalui harmonisasi regulasi, penguatan koordinasi antara BPSK, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan lembaga jasa keuangan, serta mewajibkan pelaku usaha memberikan penjelasan yang lebih transparan mengenai pengisian formulir kesehatan dan konsekuensi hukum apabila terdapat data yang tidak benar. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada pencegahan sengketa, peningkatan literasi keuangan, dan terciptanya kepastian hukum yang adil bagi seluruh pihak.

e. Sektor Telekomunikasi (Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn)

Dalam perspektif teori negara hukum Pancasila, Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn pada dasarnya mencerminkan penerapan prinsip bahwa setiap penyelenggaraan kekuasaan, termasuk penyelesaian sengketa, harus tunduk pada hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945.⁴⁷⁹ Perlindungan konsumen pada sektor telekomunikasi memiliki peran yang sangat penting karena perkembangan teknologi digital telah menjadikan layanan komunikasi dan informasi elektronik sebagai sarana utama dalam aktivitas transaksi

⁴⁷⁹ “Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, Pada Tanggal 23 Januari 2025, Di Pengadilan Negeri Medan, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZzf>.”

masyarakat. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn yang melibatkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office Medan, khususnya BRI Cabang Putri Hijau Medan, selaku Pemohon Keberatan dan H. Syukran, S.E. selaku Termohon Keberatan sekaligus konsumen pengguna layanan BRIMO. Sengketa bermula ketika H. Syukran, S.E. menjadi korban *phishing* pada 2 September 2024 setelah menerima telepon dari seseorang yang mengaku berasal dari Direktorat Jenderal Pajak dan diminta mengunduh aplikasi tertentu ke telepon selulernya, yang kemudian menyebabkan akun BRIMO miliknya diakses oleh pihak lain dan dana sebesar Rp150.000.000,00 berpindah ke rekening atas nama Muhammad Nabil. Konsumen kemudian mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Medan yang melalui Putusan Nomor 059/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn menerima pengaduan konsumen dan menghukum PT Bank BRI Regional Office Medan untuk mengganti kerugian konsumen sebesar Rp150.000.000,00 secara tunai dan seketika. Selanjutnya, BRI mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan dengan alasan bahwa kerugian tersebut timbul akibat kelalaian konsumen sendiri karena mengakses tautan yang tidak terpercaya dan memberikan akses terhadap perangkat elektronik yang digunakan. Dalam pertimbangannya, majelis hakim menilai bahwa konsumen terbukti menginstal aplikasi yang dikirim oleh pelaku *phishing* dan lalai dalam menjaga keamanan perangkat dan akun digitalnya, sehingga tidak seluruh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pelaku usaha. Oleh karena itu, amar putusan pada pokoknya mengabulkan keberatan yang diajukan oleh BRI dan membatalkan putusan BPSK karena hakim menilai bahwa penyebab utama kerugian berasal dari tindakan konsumen yang terpengaruh oleh pelaku *phishing* dan bukan semata-mata disebabkan oleh kegagalan sistem yang dimiliki oleh pelaku usaha.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor perdagangan melalui sistem elektronik merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan keamanan transaksi digital, transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip kepastian hukum dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim tidak hanya mempertimbangkan kerugian konsumen, tetapi juga menilai sebab terjadinya kerugian berdasarkan alat bukti yang diajukan para pihak. Dari perspektif teori keadilan, putusan tersebut telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan hak memperoleh informasi yang benar, dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b dan c UUPK untuk memberikan informasi yang benar serta menjamin keamanan layanan yang diberikan. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya celah hukum berupa belum optimalnya pengaturan mengenai pembagian tanggung jawab antara pelaku usaha dan konsumen dalam kasus kejahatan siber berbentuk *phishing*. Di satu sisi, pelaku usaha wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen, kerahasiaan data, dan manajemen risiko sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, tetapi di sisi lain belum terdapat standar yang secara tegas menentukan batas pertanggungjawaban apabila kerugian timbul akibat kombinasi antara kelemahan keamanan digital dan kelalaian konsumen. Oleh karena itu, menurut penulis,

implementasi STRANAS perlu diperkuat melalui harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta regulasi sektor jasa keuangan. Selain itu, pelaku usaha perlu diwajibkan menerapkan sistem autentikasi berlapis (*multi-factor authentication*) dan meningkatkan edukasi digital kepada konsumen agar risiko *phishing* dapat diminimalisasi. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor perdagangan melalui sistem elektronik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi, tetapi juga pada upaya pencegahan dan peningkatan keamanan ekosistem digital secara menyeluruh.

f. Sektor Perumahan, Air dan Sanitasi (Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Plg)

Analisis Teori Negara Hukum terhadap Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg menunjukkan bahwa putusan Pengadilan Negeri Palembang pada dasarnya menegaskan prinsip negara hukum dalam aspek kepastian hukum dan penghormatan terhadap perjanjian.⁴⁸⁰ Perlindungan konsumen pada sektor perumahan, air, dan sanitasi memiliki peran penting karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam memperoleh akses terhadap hunian yang layak, aman, dan didukung oleh kepastian hukum dalam pembiayaannya. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg yang melibatkan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Bank Sumsel Babel) selaku Pemohon Keberatan dan

⁴⁸⁰ “Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg, Pada Tanggal 05 Desember 2022, Di Pengadilan Negeri Palembang, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

Yety Kurniati selaku Termohon Keberatan sekaligus konsumen. Sengketa bermula ketika para pihak terikat dalam Perjanjian Kredit Nomor 068/PBL/II/PK.KGS/2013 tanggal 26 Agustus 2013 dan Perjanjian Kredit Nomor 181/PBL/II/PK.KGS/2013 tanggal 30 Oktober 2013 yang berkaitan dengan pembiayaan rumah dan ruko. Konsumen kemudian mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Palembang karena merasa dirugikan dan meminta pemulihan nama baik pada BI Checking/SLIK OJK, pengembalian dana yang telah disetorkan, serta pembebasan seluruh kewajibannya. BPSK Kota Palembang melalui Putusan Nomor 17/PTS/BPSK/X/2022 mengabulkan seluruh tuntutan konsumen. Namun, Bank Sumsel Babel mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Palembang dengan alasan bahwa sengketa tersebut merupakan sengketa yang bersumber dari hubungan kontraktual yang telah diatur dalam perjanjian kredit. Dalam pertimbangannya, majelis hakim menilai bahwa berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak dan forum penyelesaian sengketa yang telah disepakati wajib dihormati. Selain itu, hakim juga menilai bahwa BPSK telah melampaui kewenangannya karena perkara tersebut merupakan sengketa perjanjian pembiayaan yang tidak termasuk kewenangan absolut BPSK. Oleh karena itu, amar putusan pada pokoknya mengabulkan permohonan keberatan Bank Sumsel Babel, menyatakan BPSK Kota Palembang tidak berwenang memeriksa dan memutus perkara, membatalkan Putusan BPSK Nomor 17/PTS/BPSK/X/2022, serta menyatakan putusan tersebut tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat demi menjamin kepastian hukum bagi para pihak.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor perumahan, air,

dan sanitasi merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, dan peningkatan kepastian hukum dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip supremasi hukum, kepastian hukum, dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim mendasarkan putusannya pada pembagian kewenangan lembaga dan menghormati asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Dari perspektif teori keadilan, putusan ini telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, c, dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, hak memperoleh informasi yang benar, serta hak memperoleh kompensasi, dengan hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 huruf a dan b UUPK untuk memperoleh perlindungan hukum dan melakukan pembelaan diri yang patut. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya celah hukum berupa belum optimalnya harmonisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, regulasi sektor pembiayaan perumahan, dan kewenangan BPSK, sehingga masih menimbulkan ketidakpastian mengenai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan pembiayaan hunian. Kondisi tersebut berpotensi menghambat terwujudnya perlindungan konsumen yang efektif, terutama bagi masyarakat yang mengakses pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dasar berupa tempat tinggal. Oleh karena itu, menurut penulis, implementasi STRANAS perlu diperkuat melalui harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang

Perumahan dan Kawasan Permukiman, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, serta regulasi teknis terkait pembiayaan perumahan agar terdapat batas kewenangan yang lebih jelas dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor perumahan, air, dan sanitasi tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga pada pemenuhan hak masyarakat atas hunian yang layak, peningkatan kepastian hukum, dan terwujudnya keadilan yang seimbang bagi konsumen maupun pelaku usaha.

g. Sektor Transportasi (Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016)

Dalam pandangan teori negara hukum, khususnya negara hukum Pancasila yang ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, putusan Mahkamah Agung Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 pada dasarnya mencerminkan adanya mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur hukum yang sah. Namun, jika dianalisis lebih mendalam, putusan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip negara hukum dalam arti materil.⁴⁸¹ Perlindungan konsumen pada sektor transportasi menjadi penting karena jasa transportasi merupakan layanan yang berkaitan langsung dengan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan konsumen selama menggunakan jasa angkutan. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 yang melibatkan Qatar Airways Q.C.S.C. selaku Pemohon Kasasi dan Leo Mualdy Christoffel selaku Termohon Kasasi. Sengketa bermula ketika konsumen mengalami kehilangan uang tunai sebesar 8.500 US Dollar, Rp3.200.000,00, dan 50 Swiss Franc yang disimpan di dalam bagasi kabin pada penerbangan rute Jenewa–Doha–Jakarta. Konsumen kemudian mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI

⁴⁸¹ “Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016, Pada Tanggal 8 September 2016, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 10/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Jkt Brt, <https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLiQJOWDb7ZdmQF10>.”

Jakarta yang mengabulkan tuntutan ganti rugi, dan putusan tersebut diperkuat sebagian oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Namun, Qatar Airways mengajukan kasasi dengan alasan bahwa pengadilan sebelumnya telah keliru menerapkan hukum karena bagasi kabin merupakan tanggung jawab penumpang sendiri. Dalam pertimbangannya, Mahkamah Agung menilai bahwa penerapan hukum harus mengacu pada ketentuan khusus di bidang penerbangan, yaitu Pasal 143 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang pada prinsipnya membedakan tanggung jawab pengangkut terhadap bagasi tercatat dan bagasi kabin. Selain itu, Mahkamah Agung juga mempertimbangkan ketentuan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Pasal 163 HIR yang mengatur bahwa pihak yang mendalilkan suatu kerugian wajib membuktikannya. Amar putusan Mahkamah Agung pada pokoknya menolak permohonan kasasi Qatar Airways sehingga putusan sebelumnya tetap berlaku karena hakim menilai adanya tanggung jawab pelaku usaha untuk menjamin kualitas pelayanan dan perlindungan konsumen, meskipun terdapat keterbatasan tanggung jawab yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang penerbangan.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor transportasi merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan, transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, serta pengawasan terhadap pelaku usaha yang menyediakan jasa transportasi. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip supremasi hukum dan kepastian hukum

sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 karena hakim tidak hanya mempertimbangkan perlindungan terhadap konsumen, tetapi juga mendasarkan putusannya pada ketentuan hukum yang berlaku di bidang penerbangan. Dari perspektif teori keadilan, putusan tersebut telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, dengan hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK. Meskipun demikian, terdapat celah hukum berupa belum optimalnya harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan terkait batas tanggung jawab pelaku usaha terhadap bagasi kabin. Perbedaan pengaturan tersebut berpotensi menimbulkan multitafsir dalam penyelesaian sengketa konsumen karena konsumen cenderung mendasarkan tuntutan pada UUPK, sedangkan pelaku usaha berpedoman pada ketentuan khusus di bidang penerbangan (*lex specialis*). Oleh karena itu, menurut penulis, pemerintah perlu memperkuat implementasi STRANAS melalui harmonisasi regulasi, penyusunan pedoman teknis yang lebih jelas mengenai tanggung jawab maskapai terhadap barang bawaan penumpang, serta mewajibkan pelaku usaha memberikan edukasi yang mudah dipahami mengenai perbedaan bagasi kabin dan bagasi tercatat sebelum keberangkatan. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor transportasi tidak hanya berorientasi pada pemberian ganti rugi, tetapi juga pada pencegahan sengketa, peningkatan literasi konsumen, dan terciptanya kepastian hukum yang adil bagi konsumen maupun pelaku usaha.

h. Sektor Kesehatan

Analisis terhadap Putusan Mahkamah Agung Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022 menunjukkan bahwa penegakan hukum dalam sengketa konsumen tidak dapat dipisahkan dari kerangka besar teori negara hukum Indonesia yang berlandaskan Pancasila.⁴⁸² Perlindungan konsumen pada sektor jasa kesehatan memiliki peran penting karena berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh pelayanan yang aman, berkualitas, dan bertanggung jawab. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022 yang melibatkan drh. Lilian Yulli Kusuma selaku Pemohon Kasasi dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya selaku Termohon Kasasi. Sengketa ini berawal dari adanya hubungan hukum antara drh. Lilian Yulli Kusuma sebagai penyedia jasa dan Liesiana sebagai pengguna jasa (konsumen) yang sebelumnya telah diputus oleh BPSK Kota Surabaya melalui Putusan Nomor 188/41/BPSK-SBY/KPTS/XII/2021 dengan menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha sebesar Rp50.000.000,00. Pemohon kemudian mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Surabaya untuk membatalkan putusan tersebut, namun permohonan keberatan dinyatakan tidak dapat diterima. Selanjutnya, Pemohon mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dengan alasan bahwa putusan sebelumnya tidak tepat. Dalam pertimbangannya, Mahkamah Agung menilai bahwa Pengadilan Negeri Surabaya tidak salah menerapkan hukum karena terdapat kekurangan pihak (*error in persona*), yaitu konsumen yang memiliki hubungan hukum langsung dengan pelaku usaha, yakni Liesiana, tidak dilibatkan dalam perkara. Selain itu, Mahkamah Agung juga

⁴⁸² “Putusan Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 1283/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Sby, Yang Berasal Dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya Nomor 188/41/BPSK-SBY/KPTS/XII/2021”, <https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLiQJOWDb7ZdmQF10>.

mempertimbangkan ketentuan Pasal 3 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwa dalam pengajuan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak. Oleh karena itu, amar putusan Mahkamah Agung menolak permohonan kasasi dan menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara karena permohonan yang diajukan tidak memenuhi ketentuan hukum acara yang berlaku.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor jasa kesehatan merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan, transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, dan penguatan koordinasi antarlembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan Mahkamah Agung telah mencerminkan prinsip supremasi hukum, kepastian hukum, dan *due process of law* sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim mendasarkan putusannya pada ketentuan hukum acara yang berlaku dan memastikan bahwa seluruh pihak yang berkepentingan dilibatkan dalam proses peradilan. Dari perspektif teori keadilan, putusan ini telah berupaya mewujudkan keadilan prosedural dengan memberikan perlindungan yang seimbang antara hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya celah hukum berupa belum optimalnya pengaturan mengenai kedudukan para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen, khususnya ketika sengketa telah diputus oleh

BPSK dan diajukan keberatan ke pengadilan. Ketidakjelasan tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan prosedural yang menyebabkan substansi perlindungan konsumen tidak dapat diperiksa lebih lanjut. Menurut penulis, pemerintah perlu memperkuat implementasi STRANAS melalui harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006, dan pedoman teknis penyelesaian sengketa konsumen agar terdapat kejelasan mengenai kedudukan para pihak sejak awal proses persidangan. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor jasa kesehatan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga mampu menciptakan kepastian hukum, efektivitas proses peradilan, dan keadilan yang seimbang bagi konsumen maupun pelaku usaha.

- i. Sektor Elektronik, Telematika dan Kendaraan Bermotor (Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn)

Apabila Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn dianalisis dari sudut pandang teori negara hukum, kasus pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri Medan tersebut mencerminkan pelaksanaan prinsip dasar negara hukum Indonesia sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, yaitu bahwa setiap tindakan dan keputusan lembaga harus mematuhi hukum serta dapat diuji melalui mekanisme peradilan.⁴⁸³ Perlindungan konsumen terhadap barang yang diperdagangkan, khususnya kendaraan bermotor, merupakan aspek penting karena berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh barang yang sesuai dengan standar mutu, keamanan, dan jaminan yang diperjanjikan. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn yang melibatkan PT

⁴⁸³ Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, Pada Tanggal 3 September 2024, Di Pengadilan Negeri Medan, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

Deltamas Surya Indah Mulia selaku Pemohon Keberatan (pelaku usaha/dealer Toyota) dan Andreas Henfri Situngkir selaku Termohon Keberatan (konsumen). Sengketa bermula ketika konsumen membeli 1 (satu) unit Mobil Toyota Innova Zenix 2.0 Q HV CVT TSS Tahun 2024 melalui PT Deltamas Surya Indah Mulia dengan skema pembiayaan dari PT Mandiri Tunas Finance berdasarkan Surat Pesanan Kendaraan Toyota Nomor 46DT-077209 tanggal 18 April 2024 dan Perjanjian Pembiayaan Nomor 9862400266 tanggal 2 Mei 2024. Setelah kendaraan digunakan, konsumen menemukan adanya kerusakan pada komponen *Electronic Control Unit* (ECU) yang mengakibatkan kendaraan tidak berfungsi secara normal dan kemudian mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Medan. Melalui Putusan Nomor 020/Arbitrase/2024/BPSK.Mdn, BPSK memerintahkan pelaku usaha untuk mengganti kendaraan dengan unit baru yang memiliki merek, tipe, dan tahun yang sama serta membayar biaya sewa kendaraan kepada konsumen. Namun, PT Deltamas Surya Indah Mulia mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan dengan alasan bahwa kerusakan tersebut telah ditangani melalui penggantian komponen berdasarkan garansi, BPSK telah melampaui kewenangannya, dan proses arbitrase tidak memenuhi ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam pertimbangannya, Pengadilan Negeri Medan menilai bahwa terdapat kekeliruan penerapan hukum dan cacat prosedural dalam putusan BPSK, sehingga amar putusan pada pokoknya mengabulkan keberatan pelaku usaha dan membatalkan Putusan BPSK Kota Medan demi menjamin kepastian hukum bagi para pihak. Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor elektronik,

telematika, dan kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan kualitas dan keamanan produk, transparansi informasi, penguatan pengawasan pelaku usaha, serta optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn pada dasarnya telah sejalan dengan tujuan STRANAS karena berupaya menciptakan keseimbangan antara perlindungan hak konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi kendaraan bermotor. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip supremasi hukum, kepastian hukum, dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim mendasarkan pertimbangannya pada batas kewenangan BPSK dan prosedur hukum yang berlaku. Selain itu, penerapan Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan harus dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang ditentukan dan tidak boleh melampaui kewenangan yang diberikan oleh undang-undang. Dari perspektif teori keadilan, putusan tersebut telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, c, dan h UUPK, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memperoleh informasi yang benar, serta hak memperoleh kompensasi, dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b, c, dan f UUPK untuk memberikan informasi yang benar, menjamin mutu barang yang diperdagangkan, dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya celah hukum berupa belum adanya pengaturan yang tegas mengenai batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa

kendaraan bermotor yang bersumber dari hubungan kontraktual, garansi produk, dan tuntutan penggantian unit kendaraan secara keseluruhan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan Peradilan Umum serta menghambat terwujudnya kepastian hukum. Oleh karena itu, menurut penulis, implementasi STRANAS perlu diperkuat melalui harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK, serta regulasi teknis di bidang kendaraan bermotor yang mengatur secara jelas klasifikasi kerusakan produk, mekanisme perbaikan, penggantian komponen, dan penggantian unit kendaraan. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor elektronik, telematika, dan kendaraan bermotor tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga mampu mewujudkan kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan yang seimbang bagi konsumen maupun pelaku usaha.

j. Sektor Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Tsm)

Analisis Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Tsm dengan Teori Negara Hukum terhadap perkara ini menunjukkan bahwa putusan Pengadilan Negeri Tasikmalaya pada dasarnya mencerminkan penerapan prinsip negara hukum dalam aspek kepastian hukum dan kewenangan absolut lembaga peradilan.⁴⁸⁴ Perlindungan konsumen pada sektor perdagangan melalui sistem elektronik menjadi semakin penting seiring meningkatnya penggunaan layanan digital dalam aktivitas transaksi keuangan dan perdagangan. Hal tersebut tercermin dalam

⁴⁸⁴ “Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Tsm, Pada Tanggal 13 Januari 2022, Di Pengadilan Negeri Tasikmalaya, <https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.”

Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Tsm yang melibatkan PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Tasikmalaya selaku Pemohon Keberatan dan seorang nasabah selaku Termohon Keberatan. Sengketa bermula ketika nasabah merasa dirugikan akibat proses merger BNI Syariah ke BSI yang menyebabkan perubahan nomor rekening, pemblokiran transaksi elektronik melalui *internet banking* dan ATM, serta terganggunya aktivitas transaksi dengan pihak lain karena informasi perubahan rekening tidak tersampaikan secara optimal. Nasabah kemudian mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya yang melalui Putusan Nomor 010/A/BPSK-Kota.Tsm/XII/2021 mengabulkan sebagian tuntutan konsumen dan menghukum BSI untuk membayar ganti rugi sebesar Rp6.000.000,00. Selanjutnya, BSI mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Tasikmalaya dengan alasan bahwa BPSK tidak berwenang mengadili sengketa yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan. Dalam pertimbangannya, majelis hakim menilai bahwa sengketa tersebut merupakan sengketa jasa keuangan yang menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, serta Pasal 39 dan Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Oleh karena itu, amar putusan pada pokoknya mengabulkan permohonan keberatan BSI, membatalkan Putusan BPSK Kota Tasikmalaya, dan menyatakan BPSK tidak berwenang memeriksa dan mengadili perkara tersebut karena penyelesaian sengketa seharusnya dilakukan melalui mekanisme yang berada di bawah kewenangan OJK.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor perdagangan

melalui sistem elektronik merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan keamanan transaksi digital, transparansi informasi, penguatan mekanisme pengaduan, dan peningkatan koordinasi antarlembaga dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan ini telah mencerminkan prinsip kepastian hukum dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim mendasarkan putusannya pada pembagian kewenangan yang jelas antara BPSK dan OJK. Dari perspektif teori keadilan, putusan ini telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, c, dan d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, hak memperoleh informasi yang benar, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b dan c UUPK untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Namun demikian, terdapat celah hukum berupa belum optimalnya harmonisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan pengaturan mengenai transaksi elektronik, sehingga masih menimbulkan kebingungan mengenai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa yang terjadi pada layanan digital berbasis sistem elektronik. Menurut penulis, implementasi STRANAS perlu diperkuat melalui integrasi mekanisme pengaduan konsumen digital, peningkatan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pemberitahuan yang transparan terhadap perubahan sistem layanan elektronik, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar konsumen memahami hak dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tepat. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada

sektor perdagangan melalui sistem elektronik tidak hanya memberikan kepastian hukum, tetapi juga mampu mewujudkan keamanan, keadilan, dan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara digital.

k. Sektor Logistik (Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)

Analisis Teori Negara Hukum terhadap Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021⁴⁸⁵, rangkaian penyelesaian sengketa yang dimulai dari BPSK, Pengadilan Negeri, hingga Mahkamah Agung mencerminkan secara nyata prinsip negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3). Perlindungan konsumen pada sektor jasa logistik memiliki peran penting karena berkaitan dengan kepastian, keamanan, dan kualitas layanan distribusi barang yang digunakan oleh masyarakat. Hal tersebut tercermin dalam Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 yang melibatkan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku Pemohon Kasasi dan Alvarendra Ataya Anas selaku Termohon Kasasi. Sengketa bermula ketika konsumen mengalami kerugian akibat keterlambatan penerimaan barang kiriman yang disebabkan oleh tindakan salah satu pegawai TIKI yang mengubah jenis layanan pengiriman dari *Over Night Service* (ONS) menjadi *Regular* (REG), mengubah berat barang, serta mengubah biaya pengiriman tanpa persetujuan konsumen. Tindakan tersebut diakui oleh pegawai yang bersangkutan melalui surat pernyataan tertanggal 17 Januari 2020. Konsumen kemudian mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi yang menyatakan TIKI bersalah dan menjatuhkan sanksi administratif sebesar Rp200.000.000,00. Selanjutnya, TIKI mengajukan

⁴⁸⁵ “Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks, Yang Berasal Dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 Tanggal 9 Juli ”, <https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLlQJOWDb7ZdmQF10>.

keberatan ke Pengadilan Negeri Bekasi dan dilanjutkan dengan upaya kasasi ke Mahkamah Agung. Dalam pertimbangannya, Mahkamah Agung menilai bahwa pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas perbuatan pegawainya karena tindakan tersebut dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan usaha perusahaan. Namun, Mahkamah Agung juga menegaskan bahwa BPSK tidak dapat menjatuhkan sanksi yang melampaui batas kewenangannya dan besaran sanksi administratif yang diberikan sebelumnya tidak proporsional. Oleh karena itu, amar putusan Mahkamah Agung pada pokoknya menolak permohonan kasasi TIKI, memperbaiki putusan sebelumnya, dan menetapkan sanksi administratif kepada TIKI sebesar Rp1.000.000,00 karena terbukti telah terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan jasa logistik.

Apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2024 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS PK), sektor jasa logistik merupakan salah satu sektor prioritas yang diarahkan pada penguatan perlindungan konsumen melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi informasi, penguatan pengawasan pelaku usaha, serta optimalisasi mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dari perspektif teori negara hukum (*rechtstaat*), putusan Mahkamah Agung telah mencerminkan prinsip supremasi hukum, kepastian hukum, dan asas legalitas sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, karena hakim mendasarkan putusannya pada batas kewenangan BPSK dan prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha atas tindakan pegawainya. Dari perspektif teori keadilan, putusan ini telah berupaya menyeimbangkan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, c, dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, hak memperoleh

informasi yang benar, dan hak memperoleh kompensasi, dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b, c, dan f UUPK untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, serta memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan. Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya celah hukum berupa belum optimalnya pengaturan mengenai standar pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap pelanggaran operasional yang dilakukan oleh pegawai dalam sektor jasa logistik, terutama terkait perubahan layanan, tarif, dan spesifikasi pengiriman tanpa persetujuan konsumen. Selain itu, pengawasan internal perusahaan juga belum diatur secara lebih rinci dalam peraturan perundang-undangan. Menurut penulis, implementasi STRANAS perlu diperkuat melalui penyusunan standar operasional nasional di sektor jasa logistik, penguatan sistem pelacakan (*tracking system*) berbasis digital, peningkatan pengawasan internal perusahaan, serta harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi sektor jasa logistik. Dengan demikian, perlindungan konsumen pada sektor jasa logistik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi, tetapi juga pada upaya pencegahan, peningkatan kualitas pelayanan, dan terwujudnya kepastian hukum yang adil bagi konsumen maupun pelaku usaha.

4. Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Eksisting Non Litigasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan.



Gambar 2: Bagan Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Pengaturan mengenai sanksi dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menegaskan adanya mekanisme pengawasan dan penegakan kepatuhan terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan PUJK. Dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b angka 6 dan angka 7 ditentukan bahwa dokumen yang wajib dimiliki meliputi peraturan yang memuat kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur dan tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter, serta sanksi bagi anggota yang melanggar peraturan yang ditetapkan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.⁴⁸⁶

⁴⁸⁶ “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan”, Pasal 8 ayat (2) huruf b angka 6 dan angka 7, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/227092/peraturan-ojk-no-61-pojk072020-tahun-2020>

Ketentuan mengenai sanksi administratif diatur dalam Pasal 39 ayat (1), yang menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan/atau PUJK yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini. Sanksi tersebut berupa peringatan tertulis, penggantian Pengurus dan/atau Pengawas, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, dan/atau pembekuan kegiatan usaha. Pada ayat (2) ditegaskan bahwa sanksi berupa denda, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan kegiatan usaha dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis.⁴⁸⁷

Selanjutnya, Pasal 41 ayat (1) mengatur bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan yang tidak memenuhi ketentuan dalam pasal-pasal yang disebutkan dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis dan/atau penggantian Pengurus dan/atau Pengawas. Pada ayat (2) ditegaskan bahwa pengenaan sanksi berupa penggantian Pengurus dan/atau Pengawas didahului dengan wawancara atas kemampuan dan kepatutan kembali terhadap Pengawas dan/atau Pengurus oleh Otoritas Jasa Keuangan.⁴⁸⁸

Adapun Pasal 43 ayat (1) menentukan bahwa PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, dan/atau pembekuan kegiatan usaha. Pada ayat (2) dinyatakan bahwa sanksi berupa denda, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan kegiatan usaha dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului peringatan tertulis. Selain itu, berdasarkan Pasal 44, Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan kepada masyarakat pengenaan sanksi

⁴⁸⁷ Ibid, Pasal 39 ayat 1-2.

⁴⁸⁸ Ibid, Pasal 41 ayat 1-2.

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, Pasal 41, dan Pasal 43, serta perintah tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42.⁴⁸⁹

Ketentuan mengenai denda dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan diatur sebagai bagian dari sanksi administratif. Dalam Pasal 39 ayat (1) huruf c ditegaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan/atau PUJK yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berupa denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu.⁴⁹⁰

Selanjutnya, Pasal 40 mengatur bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2), Pasal 21 ayat (5) dan ayat (7), Pasal 23 ayat (5), Pasal 24 ayat (2), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 35 ayat (3), Pasal 36 ayat (1), dan Pasal 37 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari kerja keterlambatan dan paling banyak Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).⁴⁹¹

Selain itu, dalam Pasal 43 ayat (1) huruf b ditentukan bahwa PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu. Dengan demikian, pengaturan denda dalam peraturan ini merupakan bentuk sanksi administratif yang dapat dikenakan baik kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan maupun kepada PUJK atas pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan.⁴⁹²

⁴⁸⁹ Ibid, Pasal 43 ayat 1-2, Pasal 43&Pasal 42.

⁴⁹⁰ Ibid, Pasal 39 ayat 1 huruf c.

⁴⁹¹ Ibid, Pasal 40.

⁴⁹² Ibid, Pasal 43 ayat (1) huruf b .

Analisis terhadap ketentuan POJK 61/POJK.07/2020 dalam perspektif Negara Hukum Pancasila menunjukkan bahwa pengaturan tersebut pada dasarnya telah mencerminkan karakter negara hukum Indonesia sebagaimana ditegaskan dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (3), yaitu bahwa seluruh tindakan dan mekanisme penyelesaian sengketa harus berlandaskan hukum. Namun demikian, karakter negara hukum Indonesia tidak hanya menekankan aspek formal (legalitas), tetapi juga nilai keadilan substantif yang bersumber dari Pancasila sebagai *grundnorm* dan *rechtsidee*.

Tidak ditemukannya pengaturan mengenai sanksi denda dalam POJK tersebut menunjukkan bahwa regulasi ini lebih berorientasi pada pengaturan prosedural dan kelembagaan, bukan pada penjatuhan sanksi materiil. Hal ini dapat dipahami dalam kerangka negara hukum formil, di mana hukum berfungsi sebagai pedoman tata cara penyelesaian sengketa. Akan tetapi, dalam perspektif negara hukum materiil (*welfare state*) yang dianut Indonesia, hukum seharusnya juga mampu memberikan perlindungan yang optimal dan efek jera bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen. Dengan demikian, ketiadaan pengaturan sanksi denda dapat dipandang sebagai keterbatasan dalam mewujudkan keadilan substantif, khususnya dalam memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen sektor jasa keuangan.

Lebih lanjut, jika dikaitkan dengan konsep *Rechtsidee* Indonesia, yang menempatkan keadilan sosial sebagai tujuan utama, maka mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS sebagaimana diatur dalam POJK tersebut sebenarnya merupakan bentuk implementasi nilai musyawarah dan penyelesaian damai yang sejalan dengan sila ke-4 Pancasila. Namun, karena sifatnya terbatas pada hubungan keperdataan antara konsumen dan pelaku usaha, maka ruang lingkupnya tidak mencakup persoalan yang bersifat struktural atau menyangkut tanggung jawab negara.

Dalam konteks perkara *Citizen Lawsuit* (CLS) terkait pinjaman online, analisis menunjukkan bahwa perkara tersebut berada di luar domain POJK 61/POJK.07/2020. Hal ini karena objek gugatan bukanlah sengketa antara individu (konsumen) dengan pelaku usaha, melainkan gugatan terhadap negara atau otoritas (seperti regulator) atas dugaan kelalaian dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan. Dalam perspektif negara hukum, hal ini justru mencerminkan adanya mekanisme kontrol terhadap kekuasaan negara, sebagaimana dikemukakan oleh para ahli seperti Paul Scholten dan A. Hamid S. Attamimi, bahwa kekuasaan negara harus dibatasi oleh hukum dan dapat diuji melalui mekanisme peradilan.

Dengan demikian, CLS merupakan manifestasi dari prinsip negara hukum yang demokratis, di mana masyarakat memiliki hak untuk menuntut pertanggungjawaban negara. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan hak asasi manusia *dan equality before the law*, bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum, termasuk dalam menggugat negara. Dalam hal ini, mekanisme penyelesaian melalui pengadilan (litigasi) menjadi lebih relevan dibandingkan mekanisme LAPS yang bersifat non-litigasi dan terbatas pada sengketa privat.

Selain itu, dalam kerangka pembagian kekuasaan (*trias politica*), CLS juga mencerminkan fungsi kontrol terhadap cabang kekuasaan eksekutif oleh kekuasaan yudikatif, yang dijalankan oleh Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya. Hal ini merupakan ciri utama negara hukum, yaitu adanya kekuasaan kehakiman yang independen untuk menilai tindakan atau kelalaian pemerintah. Dengan demikian, CLS tidak hanya berfungsi sebagai upaya hukum biasa, tetapi juga sebagai instrumen konstitusional untuk menjaga agar negara tetap berjalan sesuai dengan hukum dan tidak menyimpang dari tujuan kesejahteraan umum.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa POJK 61/POJK.07/2020 telah memenuhi aspek formal negara hukum dalam menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang terstruktur dan berbasis hukum. Namun, dalam perspektif negara hukum Pancasila yang bersifat materil, regulasi ini masih memiliki keterbatasan, terutama dalam hal pemberian sanksi yang bersifat represif dan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen. Sementara itu, perkara CLS menunjukkan dimensi lain dari negara hukum, yaitu pentingnya mekanisme kontrol terhadap negara untuk menjamin keadilan sosial. Oleh karena itu, keduanya (POJK dan CLS) mencerminkan dua sisi penting dari negara hukum Indonesia, yaitu penyelesaian sengketa privat dan pengawasan terhadap kekuasaan negara, yang keduanya harus berjalan seimbang untuk mewujudkan keadilan berdasarkan nilai-nilai Pancasila.

Pengaturan mengenai sanksi dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan pada dasarnya mencerminkan upaya negara untuk memastikan adanya mekanisme pengawasan dan penegakan kepatuhan yang jelas, baik terhadap lembaga LAPS itu sendiri maupun terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Ketentuan dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b angka 6 dan 7 yang mewajibkan adanya dokumen berisi kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur, tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter menunjukkan bahwa penyelenggaraan penyelesaian sengketa tidak dibiarkan berjalan tanpa standar, melainkan harus tunduk pada aturan yang terstruktur, transparan, dan akuntabel. Hal ini menegaskan adanya prinsip legalitas (asas legalitas) dalam negara hukum, di mana setiap tindakan dan kewenangan lembaga harus memiliki dasar hukum yang jelas.

Jika dianalisis dalam kerangka Negara Hukum Indonesia sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, pengaturan tersebut merupakan bentuk

konkret dari pelaksanaan prinsip bahwa segala aktivitas penyelenggaraan negara, termasuk dalam sektor jasa keuangan, harus didasarkan pada hukum. Lebih jauh, karena Indonesia menganut konsep Negara Hukum Pancasila, maka keberadaan aturan sanksi tersebut tidak hanya berorientasi pada kepastian hukum semata, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai Pancasila, seperti keadilan sosial, kemanusiaan yang adil dan beradab, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dengan adanya kewajiban kode etik dan mekanisme evaluasi bagi mediator dan arbiter, dapat dilihat bahwa sistem ini berupaya menjamin bahwa proses penyelesaian sengketa dilakukan secara adil, tidak memihak, serta menghormati hak para pihak yang bersengketa.

Selain itu, pengaturan sanksi dalam POJK tersebut juga sejalan dengan tujuan negara hukum Pancasila yang menekankan pada terwujudnya kesejahteraan umum dan keadilan sosial. Dalam konteks ini, LAPS berfungsi sebagai sarana *access to justice* di luar pengadilan yang lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Namun, agar fungsi tersebut berjalan optimal, diperlukan sistem pengawasan dan sanksi yang tegas agar para pihak, khususnya PUJK dan penyelenggara LAPS, tetap patuh terhadap aturan. Tanpa adanya sanksi yang jelas, maka potensi penyalahgunaan kewenangan atau ketidakprofesionalan mediator dan arbiter dapat terjadi, yang pada akhirnya merugikan masyarakat sebagai pencari keadilan.

Dari perspektif teori hukum, pengaturan ini juga mencerminkan pandangan bahwa hukum tidak hanya sebagai norma abstrak, tetapi sebagai instrumen untuk mewujudkan keadilan. Sejalan dengan pemikiran bahwa hukum harus “melayani manusia”, maka keberadaan sanksi, kode etik, dan sistem evaluasi merupakan bentuk perlindungan terhadap hak-hak masyarakat agar mendapatkan proses penyelesaian sengketa yang adil dan proporsional. Hal ini juga berkaitan dengan konsep keadilan menurut para ahli seperti Aristoteles dan Thomas Aquinas, di mana keadilan berarti

menempatkan setiap orang pada posisinya secara tepat dan memberikan apa yang menjadi haknya.

Pengaturan mengenai sanksi dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan pada dasarnya merupakan perwujudan konkret dari prinsip Negara Hukum Indonesia yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Ketentuan tersebut menegaskan adanya mekanisme pengawasan dan penegakan kepatuhan terhadap LAPS maupun Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), yang menunjukkan bahwa setiap penyelenggaraan fungsi penyelesaian sengketa harus tunduk pada aturan hukum yang jelas, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yang menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum, sehingga segala tindakan lembaga, termasuk dalam sektor jasa keuangan, harus berdasarkan hukum (asas legalitas) dan tidak boleh bersifat sewenang-wenang.

Lebih lanjut, kewajiban untuk memiliki dokumen yang memuat kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur, tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b angka 6 dan 7 mencerminkan bahwa sistem hukum nasional dibangun tidak hanya untuk menciptakan kepastian hukum, tetapi juga untuk menjamin keadilan dan profesionalitas dalam penyelesaian sengketa. Dalam perspektif Negara Hukum Pancasila, pengaturan tersebut mengandung nilai kemanusiaan yang adil dan beradab, karena mediator dan arbiter sebagai pihak yang berperan dalam menyelesaikan sengketa diwajibkan bertindak berdasarkan standar etika dan profesionalitas tertentu, sehingga hak dan kewajiban para pihak dapat dilindungi secara seimbang.

Pengaturan sanksi ini juga sejalan dengan fungsi Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum (*grundnorm*), yang mengharuskan setiap peraturan perundang-undangan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai Pancasila. Dalam hal ini, keberadaan sanksi terhadap pelanggaran kode etik dan aturan LAPS mencerminkan upaya untuk mewujudkan keadilan sosial, sebagaimana terkandung dalam sila kelima Pancasila. Sanksi tersebut berfungsi sebagai instrumen pengendali agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan, sekaligus menjamin bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan secara adil, transparan, dan tidak diskriminatif.

Selain itu, dalam kerangka sistem hukum nasional yang menganut *civil law system*, pengaturan tertulis seperti POJK ini menjadi sangat penting sebagai pedoman formal dalam pelaksanaan hukum. Namun demikian, sebagaimana karakter negara hukum Indonesia yang bersifat materiil (*welfare state*), pengaturan tersebut tidak hanya menekankan pada aspek formalitas, tetapi juga harus mampu mewujudkan keadilan substantif. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme evaluasi terhadap mediator dan arbiter serta pemberian sanksi bagi pelanggaran merupakan bentuk konkret dari upaya menjaga kualitas dan integritas lembaga penyelesaian sengketa, sehingga tujuan hukum berupa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian dapat tercapai secara seimbang.

Dari sudut pandang teori negara hukum, pengaturan ini juga mencerminkan adanya pembatasan kekuasaan dan mekanisme kontrol sebagaimana dikemukakan oleh para ahli seperti Friedrich Julius Stahl dan A. Hamid S. Attamimi, di mana kekuasaan harus dijalankan berdasarkan hukum dan diawasi agar tidak terjadi penyalahgunaan. Dalam konteks ini, LAPS sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa tidak dapat bertindak bebas tanpa batas, melainkan harus tunduk pada aturan, kode etik, serta sistem sanksi yang telah ditetapkan. Hal ini juga sejalan dengan prinsip perlindungan

hak asasi manusia, karena memastikan bahwa setiap pihak yang bersengketa memperoleh perlakuan yang adil dan tidak sewenang-wenang.

Lebih jauh lagi, pengaturan tersebut mencerminkan penerapan konsep hukum progresif yang menempatkan hukum sebagai sarana untuk melayani manusia. Dengan adanya standar etika, prosedur, dan sanksi, maka proses penyelesaian sengketa diharapkan tidak hanya sekadar memenuhi aspek formal hukum, tetapi juga benar-benar memberikan keadilan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini penting mengingat salah satu tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 adalah mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial.

Pengaturan mengenai sanksi dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menegaskan adanya mekanisme pengawasan dan penegakan kepatuhan terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan PUJK. Dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b angka 6 dan angka 7 ditentukan bahwa dokumen yang wajib dimiliki meliputi peraturan yang memuat kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur dan tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter, serta sanksi bagi anggota yang melanggar peraturan yang ditetapkan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.⁴⁹³

Dengan demikian, pengaturan sanksi dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020 dapat dipahami sebagai implementasi nyata dari konsep Negara Hukum Pancasila, yang mengintegrasikan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Keberadaan aturan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai jaminan bahwa penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan dilaksanakan secara profesional, adil, dan berorientasi pada perlindungan masyarakat. Namun, agar tujuan

⁴⁹³ “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan”, Pasal 8 ayat (2) huruf b angka 6 dan angka 7, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/227092/peraturan-ojk-no-61-pojk072020-tahun-2020>

tersebut tercapai secara optimal, diperlukan konsistensi dalam penerapan sanksi serta pengawasan yang efektif, sehingga nilai-nilai Pancasila benar-benar terinternalisasi dalam praktik hukum di Indonesia.

Ketentuan mengenai sanksi administratif diatur dalam Pasal 39 ayat (1), yang menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan/atau PUJK yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini. Sanksi tersebut berupa peringatan tertulis, penggantian Pengurus dan/atau Pengawas, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, dan/atau pembekuan kegiatan usaha. Pada ayat (2) ditegaskan bahwa sanksi berupa denda, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan kegiatan usaha dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis.⁴⁹⁴

Ketentuan mengenai sanksi administratif dalam Pasal 39 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut pada dasarnya menegaskan adanya kewenangan yang kuat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melakukan pengawasan dan penegakan hukum terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan maupun Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Pengaturan ini menunjukkan bahwa setiap pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki konsekuensi hukum yang jelas dan mengikat. Dengan demikian, ketentuan ini mencerminkan prinsip dasar dalam negara hukum, yaitu adanya kepastian hukum (*legal certainty*) dan asas legalitas, di mana setiap tindakan pelanggaran harus dapat dikenai sanksi berdasarkan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jenis sanksi yang diatur, mulai dari peringatan tertulis, penggantian pengurus atau pengawas, denda, pembatasan kegiatan usaha, hingga pembekuan kegiatan usaha,

⁴⁹⁴ Ibid, Pasal 39 ayat 1-2.

menunjukkan adanya sistem sanksi yang berjenjang dan proporsional. Hal ini mencerminkan prinsip keadilan dalam hukum, karena sanksi dapat disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Peringatan tertulis berfungsi sebagai langkah preventif dan pembinaan, sedangkan sanksi yang lebih berat seperti pembatasan dan pembekuan kegiatan usaha merupakan bentuk represif untuk menghentikan pelanggaran yang berdampak serius. Dalam konteks ini, hukum tidak hanya berfungsi menghukum, tetapi juga mendidik dan mencegah terjadinya pelanggaran di masa depan.

Namun, ketentuan dalam ayat (2) yang menyatakan bahwa sanksi berat seperti denda, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan kegiatan usaha dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului peringatan tertulis menunjukkan adanya fleksibilitas sekaligus diskresi bagi OJK. Dari satu sisi, hal ini penting untuk menjamin efektivitas penegakan hukum, terutama dalam menghadapi pelanggaran yang bersifat serius atau mendesak, sehingga tidak perlu melalui tahapan peringatan terlebih dahulu. Ini sejalan dengan prinsip perlindungan kepentingan umum dan stabilitas sektor jasa keuangan, yang merupakan bagian dari tujuan negara untuk mewujudkan kesejahteraan umum.

Akan tetapi, dari sisi lain, ketentuan ini juga berpotensi menimbulkan persoalan dalam perspektif keadilan dan perlindungan hak-hak pihak yang dikenai sanksi. Tanpa adanya keharusan peringatan terlebih dahulu, terdapat kemungkinan terjadinya penerapan sanksi yang dianggap terlalu cepat atau kurang memberikan kesempatan bagi pihak yang melanggar untuk memperbaiki kesalahannya. Oleh karena itu, diperlukan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), transparansi, dan akuntabilitas dalam penggunaan kewenangan tersebut agar tidak menimbulkan kesan sewenang-wenang.

Dalam perspektif negara hukum, pengaturan ini mencerminkan adanya pembatasan kekuasaan sekaligus pemberian kewenangan kepada lembaga negara untuk menegakkan hukum. OJK tidak hanya diberi kewenangan, tetapi juga dibatasi oleh norma hukum yang mengatur jenis dan mekanisme sanksi. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa kekuasaan harus dijalankan berdasarkan hukum dan diawasi agar tidak disalahgunakan. Dengan kata lain, ketentuan ini merupakan bentuk keseimbangan antara efektivitas penegakan hukum dan perlindungan terhadap hak-hak subjek hukum.

Secara keseluruhan, ketentuan Pasal 39 tersebut menunjukkan bahwa sistem sanksi administratif dalam sektor jasa keuangan dirancang untuk menjamin kepatuhan, menjaga integritas lembaga, serta melindungi kepentingan masyarakat. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada bagaimana OJK menerapkan kewenangan tersebut secara adil, proporsional, dan tidak diskriminatif, sehingga tujuan hukum untuk mencapai keadilan, kepastian, dan kemanfaatan dapat terwujud secara optimal.

Selanjutnya, Pasal 41 ayat (1) mengatur bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan yang tidak memenuhi ketentuan dalam pasal-pasal yang disebutkan dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis dan/atau penggantian Pengurus dan/atau Pengawas. Pada ayat (2) ditegaskan bahwa pengenaan sanksi berupa penggantian Pengurus dan/atau Pengawas didahului dengan wawancara atas kemampuan dan kepatutan kembali terhadap Pengawas dan/atau Pengurus oleh Otoritas Jasa Keuangan.⁴⁹⁵ Adapun Pasal 43 ayat (1) menentukan bahwa PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, dan/atau pembekuan kegiatan usaha. Pada ayat (2) dinyatakan bahwa sanksi berupa denda, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan

⁴⁹⁵ Ibid, Pasal 41 ayat 1-2.

kegiatan usaha dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului peringatan tertulis. Selain itu, berdasarkan Pasal 44, Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan kepada masyarakat pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, Pasal 41, dan Pasal 43, serta perintah tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42.⁴⁹⁶

Ketentuan dalam Pasal 41, Pasal 43, dan Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut pada dasarnya merupakan manifestasi konkret dari prinsip Negara Hukum sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3), yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Dalam konteks ini, kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap LAPS dan PUJK menunjukkan bahwa seluruh aktivitas dalam sektor jasa keuangan harus tunduk pada hukum yang berlaku (asas legalitas), serta tidak boleh berjalan tanpa kontrol atau pengawasan. Hal ini sejalan dengan teori negara hukum yang menekankan bahwa setiap tindakan pemerintah harus memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Lebih lanjut, pengaturan dalam Pasal 41 yang menetapkan sanksi berupa peringatan tertulis dan/atau penggantian Pengurus dan/atau Pengawas, serta kewajiban dilakukan uji kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*), mencerminkan adanya mekanisme kelembagaan yang demokratis dan akuntabel. Hal ini sesuai dengan karakter negara hukum Indonesia yang tidak hanya menekankan kepastian hukum, tetapi juga menjamin profesionalitas, integritas, dan tanggung jawab lembaga. Dalam perspektif Pancasila, pengaturan ini mencerminkan nilai keadilan dan kemanusiaan yang adil dan beradab, karena setiap individu yang menduduki jabatan strategis harus memenuhi standar tertentu agar tidak merugikan masyarakat luas.

⁴⁹⁶ Ibid, Pasal 43 ayat 1-2, Pasal 43&Pasal 42.

Sementara itu, ketentuan dalam Pasal 43 yang mengatur sanksi terhadap PUJK berupa peringatan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, hingga pembekuan kegiatan usaha menunjukkan adanya sistem sanksi yang bersifat berjenjang dan proporsional. Hal ini mencerminkan tujuan hukum untuk mewujudkan keadilan sebagaimana dikemukakan oleh Aristoteles, bahwa hukum harus mampu menempatkan setiap orang pada posisi yang tepat sesuai dengan perbuatannya. Di sisi lain, fleksibilitas dalam ayat (2) yang memungkinkan pemberian sanksi berat tanpa didahului peringatan tertulis menunjukkan bahwa hukum juga berfungsi sebagai alat perlindungan kepentingan umum, terutama dalam menjaga stabilitas sektor jasa keuangan sebagai bagian dari kesejahteraan masyarakat (*welfare state*).

Namun demikian, fleksibilitas tersebut juga perlu dianalisis secara kritis dalam kerangka negara hukum Pancasila. Di satu sisi, hal ini mencerminkan efektivitas dan responsivitas hukum terhadap pelanggaran serius. Akan tetapi, di sisi lain, berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan apabila tidak disertai dengan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks ini, pemikiran A. Hamid S. Attamimi menegaskan bahwa negara hukum harus menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan, sehingga setiap tindakan pemerintah, termasuk pemberian sanksi, tidak boleh bersifat sewenang-wenang dan harus tetap menjamin perlindungan hak-hak subjek hukum.

Selanjutnya, ketentuan dalam Pasal 44 yang memberikan kewenangan kepada OJK untuk mengumumkan sanksi kepada masyarakat merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas publik. Hal ini sejalan dengan prinsip negara hukum modern yang tidak hanya menekankan legalitas, tetapi juga keterbukaan informasi sebagai bagian dari perlindungan hak masyarakat. Pengumuman tersebut juga memiliki fungsi

preventif, yaitu memberikan efek jera serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengawasan disektor jasa keuangan.

Jika dikaitkan dengan konsep *Rechtsidee* Indonesia yang bersumber dari Pancasila, maka keseluruhan pengaturan ini menunjukkan bahwa hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan formal, tetapi juga sebagai sarana untuk mencapai keadilan sosial dan kesejahteraan umum. Hal ini sejalan dengan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan memajukan kesejahteraan umum. Dalam konteks ini, keberadaan sanksi administratif bukan hanya untuk menghukum, tetapi juga untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan perlindungan konsumen.

Selain itu, pengaturan ini juga mencerminkan karakter sistem hukum Indonesia yang menganut *civil law system*, di mana peraturan perundang-undangan menjadi sumber hukum utama. Dengan adanya ketentuan yang rinci mengenai jenis sanksi, prosedur, dan kewenangan OJK, maka tercipta kepastian hukum yang menjadi salah satu pilar utama negara hukum. Namun, sebagaimana ditegaskan dalam konsep negara hukum Pancasila, kepastian hukum tersebut harus selalu diimbangi dengan keadilan substantif dan kemanfaatan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, ketentuan Pasal 41, Pasal 43, dan Pasal 44 mencerminkan upaya negara dalam membangun sistem hukum nasional yang memenuhi kriteria negara hukum Pancasila, yaitu menjamin ketertiban hukum, melindungi hak-hak masyarakat, serta mewujudkan keadilan sosial. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada implementasi yang konsisten, tidak diskriminatif, serta tetap berorientasi pada nilai-nilai Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum. Dengan demikian, regulasi ini dapat dipandang sebagai bagian dari upaya mewujudkan

hukum yang tidak hanya pasti secara normatif, tetapi juga adil dan bermanfaat bagi masyarakat luas.

Ketentuan mengenai denda dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan diatur sebagai bagian dari sanksi administratif. Dalam Pasal 39 ayat (1) huruf c ditegaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan/atau PUJK yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berupa denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu.⁴⁹⁷

Selanjutnya, Pasal 40 mengatur bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2), Pasal 21 ayat (5) dan ayat (7), Pasal 23 ayat (5), Pasal 24 ayat (2), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 35 ayat (3), Pasal 36 ayat (1), dan Pasal 37 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari kerja keterlambatan dan paling banyak Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).⁴⁹⁸

Selain itu, dalam Pasal 43 ayat (1) huruf b ditentukan bahwa PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu. Dengan demikian, pengaturan denda dalam peraturan ini merupakan bentuk sanksi administratif yang dapat dikenakan baik kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan maupun kepada PUJK atas pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan.⁴⁹⁹

⁴⁹⁷ Ibid, Pasal 39 ayat 1 huruf c.

⁴⁹⁸ Ibid, Pasal 40.

⁴⁹⁹ Ibid, Pasal 43 ayat (1) huruf b.

Ketentuan mengenai denda dalam POJK merupakan bagian dari hukum positif di Indonesia yang berlandaskan pada prinsip negara hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3). Dalam konsep negara hukum, setiap tindakan pemerintah wajib didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku (asas legalitas). Dengan demikian, kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjatuhkan sanksi administratif berupa denda bukan merupakan tindakan yang sewenang-wenang, melainkan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan serta dibatasi oleh norma yang jelas dan terukur. Hal ini sejalan dengan pandangan Padmo Wahyono yang menyatakan bahwa kekuasaan harus tunduk pada hukum, serta pendapat A. Hamid S. Attamimi yang menegaskan bahwa penyelenggaraan kekuasaan negara harus berada di bawah hukum. Oleh karena itu, pengaturan denda dalam POJK mencerminkan prinsip pembatasan kekuasaan dan kepastian hukum dalam kerangka negara hukum Indonesia.

Ketentuan mengenai denda dalam POJK mencerminkan penerapan asas legalitas, yaitu prinsip bahwa setiap sanksi harus memiliki dasar hukum yang jelas (*nullum poena sine lege*). Hal ini dapat dilihat dari pengaturan yang tegas mengenai kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjatuhkan sanksi administratif, termasuk denda, serta penentuan jenis pelanggaran, subjek hukum (LAPS dan PUJK), dan besaran denda yang telah diatur secara rinci.

Dengan adanya pengaturan tersebut, pemberian sanksi denda tidak bersifat sewenang-wenang, melainkan dilakukan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini sejalan dengan karakteristik negara hukum (*rechtsstaat*) sebagaimana dikemukakan oleh Friedrich Julius Stahl dan Franz Magnis Suseno, yang menegaskan bahwa setiap tindakan pemerintah harus didasarkan pada hukum yang jelas sebagai bentuk jaminan kepastian hukum. Dalam teori keadilan, Aristoteles menyatakan bahwa

keadilan berarti adanya keseimbangan, sedangkan Thomas Aquinas berpendapat bahwa keadilan adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya secara proporsional. Jika dikaitkan dengan POJK, ketentuan denda sudah mencerminkan prinsip tersebut. Denda ditetapkan berdasarkan jumlah hari keterlambatan dan memiliki batas maksimum, sehingga tidak berlebihan. Artinya, denda tidak diberikan secara sewenang-wenang, tetapi dirancang untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan regulator dan kemampuan pelaku usaha. Dengan demikian, pengaturan ini mencerminkan keadilan yang bersifat proporsional, yaitu sanksi yang sesuai dengan tingkat pelanggaran.

POJK mengatur tentang LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) dan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) dalam rangka memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan berjalan dengan baik. Pengenaan denda kepada LAPS dan PUJK bertujuan untuk mendorong kepatuhan terhadap aturan, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi secara maksimal. Dengan demikian, denda tidak hanya berfungsi sebagai hukuman, tetapi juga sebagai alat untuk melindungi konsumen jasa keuangan. Hal ini sejalan dengan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial. Ketentuan mengenai denda dalam POJK merupakan bagian dari hukum positif di Indonesia yang berlandaskan pada prinsip negara hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3). Dalam negara hukum, setiap tindakan pemerintah harus didasarkan pada hukum (asas legalitas). Dengan demikian, kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjatuhkan sanksi administratif berupa denda bukan merupakan tindakan yang sewenang-wenang, melainkan kewenangan yang diberikan dan dibatasi oleh peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Padmo Wahyono

yang menyatakan bahwa kekuasaan harus tunduk pada hukum, serta A. Hamid S. Attamimi yang menegaskan bahwa penyelenggaraan kekuasaan negara harus berada di bawah hukum. Lebih lanjut, pengaturan denda dalam POJK mencerminkan asas legalitas, yaitu bahwa tidak ada sanksi tanpa dasar hukum (*nullum poena sine lege*). Hal ini terlihat dari adanya pengaturan yang jelas mengenai jenis pelanggaran, subjek hukum yang dikenai sanksi (LAPS dan PUJK), serta besaran denda yang telah ditentukan secara rinci. Dengan adanya ketentuan tersebut, pemberian denda tidak dilakukan secara sembarangan. Prinsip ini sejalan dengan konsep negara hukum (*rechtsstaat*) menurut Friedrich Julius Stahl dan Franz Magnis Suseno yang menekankan pentingnya kepastian hukum dalam setiap tindakan pemerintah.

Dari perspektif keadilan, pengaturan denda dalam POJK juga mencerminkan prinsip keadilan yang proporsional. Menurut Aristoteles, keadilan adalah keseimbangan, sedangkan Thomas Aquinas menyatakan bahwa keadilan berarti memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya secara proporsional. Dalam POJK, denda ditetapkan berdasarkan jumlah hari keterlambatan dan dibatasi dengan jumlah maksimum, sehingga tidak berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi diberikan secara adil dan tidak sewenang-wenang, serta menjaga keseimbangan antara kepentingan regulator dan kemampuan pelaku usaha. Selain itu, denda juga berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen. POJK mengatur LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) dan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan dengan baik. Pengenaan denda bertujuan untuk mendorong kepatuhan terhadap aturan, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi. Hal ini sejalan dengan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial.

Dalam konteks negara hukum materil (*welfare state*), ketentuan denda dalam POJK tidak hanya berfungsi sebagai alat penghukuman, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga ketertiban disektor jasa keuangan dan melindungi masyarakat. Hal ini mencerminkan peran negara yang aktif dalam menjamin kesejahteraan masyarakat, bukan sekadar sebagai “penjaga malam” sebagaimana dikemukakan oleh Immanuel Kant. Lebih lanjut, sebagai negara yang berlandaskan Pancasila, setiap peraturan perundang-undangan harus mencerminkan nilai-nilai Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum. Ketentuan denda dalam POJK mencerminkan nilai keadilan sosial karena memiliki batas maksimum sehingga tidak berlebihan, nilai kemanusiaan karena tidak merugikan pelaku usaha secara tidak proporsional, serta nilai kepastian hukum karena diatur secara jelas. Dengan demikian, pengaturan ini tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga konstitutif, yaitu mampu mengarahkan perilaku agar sesuai dengan hukum yang berlaku. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketentuan denda dalam POJK No. 61/POJK.07/2020 tidak hanya merupakan sanksi administratif semata, tetapi juga mencerminkan prinsip negara hukum, keadilan, perlindungan konsumen, serta nilai-nilai Pancasila dalam sistem hukum Indonesia.

Pancasila sebagai dasar negara dan sumber dari segala sumber hukum memiliki peran fundamental dalam pembentukan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Oleh karena itu, setiap ketentuan hukum, termasuk pengaturan mengenai denda dalam POJK, harus mencerminkan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila. Ketentuan denda dalam POJK menunjukkan adanya implementasi nilai keadilan sosial sebagaimana tercermin dalam pembatasan maksimum denda sehingga tidak bersifat berlebihan. Selain itu, nilai kemanusiaan juga tercermin dari pengaturan denda yang tidak membebani pelaku usaha secara tidak proporsional. Di sisi lain, aspek kepastian

hukum diwujudkan melalui perumusan aturan yang jelas dan tidak menimbulkan multitafsir.

Dengan demikian, pengaturan denda dalam POJK tidak hanya memiliki sifat normatif sebagai aturan yang jelas, tetapi juga bersifat konstitutif, yaitu mampu membentuk dan mengarahkan perilaku subjek hukum agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan seluruh analisis yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa ketentuan denda dalam POJK merupakan bagian dari implementasi prinsip negara hukum di Indonesia yang berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945. Pengenaan denda oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memenuhi asas legalitas karena didasarkan pada ketentuan hukum yang jelas, baik dari segi kewenangan, subjek hukum, maupun besaran sanksi. Selain itu, denda dalam POJK juga mencerminkan prinsip keadilan, karena diterapkan secara proporsional dan tidak bersifat sewenang-wenang. Pengaturan yang membatasi besaran maksimum denda menunjukkan adanya upaya menjaga keseimbangan antara kepentingan regulator dan kemampuan pelaku usaha. Lebih lanjut, denda berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen dan menjaga stabilitas sektor jasa keuangan. Dengan adanya sanksi tersebut, pelaku usaha didorong untuk patuh terhadap ketentuan yang berlaku, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi.

Dalam perspektif nilai-nilai Pancasila, ketentuan denda ini mencerminkan keadilan sosial, kemanusiaan, dan kepastian hukum. Oleh karena itu, denda dalam POJK tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga konstitutif dalam mengarahkan perilaku hukum di masyarakat. Dengan demikian, ketentuan denda dalam POJK dapat dipandang sebagai instrumen hukum yang tidak hanya menegakkan aturan, tetapi juga berperan dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan dalam kerangka negara hukum Indonesia.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, tidak terdapat ketentuan yang secara tegas dan khusus mengatur mengenai ganti rugi. Peraturan tersebut lebih mengatur mengenai kelembagaan LAPS, tata cara penyelesaian sengketa, kewajiban administratif, serta sanksi administratif. Dengan demikian, ketentuan mengenai ganti rugi tidak diatur secara eksplisit dalam peraturan dimaksud.⁵⁰⁰ Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020, tidak terdapat pengaturan yang secara tegas mengenai ganti rugi. Peraturan ini lebih berfokus pada aspek kelembagaan LAPS, prosedur penyelesaian sengketa, kewajiban administratif, serta sanksi administratif. Dengan demikian, perlindungan yang diberikan lebih bersifat prosedural dan administratif, bukan secara langsung mengatur pemulihan kerugian (kompensasi) bagi konsumen.

Jika dianalisis dalam kerangka negara hukum Indonesia, hal ini perlu dilihat berdasarkan prinsip bahwa Indonesia adalah negara hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3). Dalam negara hukum, setiap pengaturan harus mampu menjamin keadilan, kepastian hukum, serta perlindungan hak-hak masyarakat. Ketidakhadiran pengaturan ganti rugi secara eksplisit dalam POJK tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum belum sepenuhnya bersifat substantif, melainkan masih cenderung formal/prosedural. Padahal, dalam konsep negara hukum Pancasila, hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan, tetapi juga harus mampu mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan kedudukan Pancasila sebagai *grundnorm* (norma dasar) dan *rechtsidee* (cita hukum), yang mengharuskan setiap peraturan mencerminkan nilai:

⁵⁰⁰ “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan”, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/227092/peraturan-ojk-no-61-pojk072020-tahun-2020>

- a) keadilan sosial
- b) kemanusiaan
- c) keseimbangan hak dan kewajiban,

Dalam konteks ini, tidak diaturnya ganti rugi dapat menimbulkan potensi ketidakseimbangan, karena:

- d) konsumen sebagai pihak yang dirugikan belum tentu memperoleh pemulihan hak secara langsung
- e) fokus sanksi hanya kepada pelaku (melalui denda), bukan kepada pemulihan korban

Padahal, menurut Aristoteles, keadilan menuntut adanya keseimbangan, dan menurut Thomas Aquinas, keadilan berarti memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya. Dalam hal ini, ganti rugi merupakan bentuk konkret dari pemenuhan hak konsumen. Lebih lanjut, dalam perspektif negara hukum materil (*welfare state*), negara tidak cukup hanya mengatur prosedur penyelesaian sengketa, tetapi juga harus memastikan adanya perlindungan nyata terhadap masyarakat, termasuk pemulihan kerugian. Hal ini sejalan dengan tujuan negara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial.

Dari sudut pandang teori negara hukum menurut Padmo Wahyono dan A. Hamid S. Attamimi, hukum seharusnya tidak hanya membatasi kekuasaan, tetapi juga menjamin perlindungan hak warga negara. Oleh karena itu, pengaturan yang tidak secara eksplisit mengatur ganti rugi dapat dianggap belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi fungsi perlindungan hukum tersebut. Tidak diaturnya ganti rugi secara eksplisit dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 menunjukkan adanya kekosongan norma (*normative gap*) dalam aspek perlindungan konsumen.

Pertama, pengaturan dalam POJK lebih menitikberatkan pada sanksi administratif seperti denda dan mekanisme penyelesaian sengketa, namun belum secara tegas mengatur hak konsumen untuk memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialami. Hal ini berpotensi menyebabkan perlindungan hukum menjadi tidak optimal, karena konsumen hanya difasilitasi untuk menyelesaikan sengketa, tetapi tidak dijamin secara normatif mengenai hasil berupa ganti rugi. Kedua, kondisi ini menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan masih cenderung formalistik, yaitu menekankan pada prosedur dan kelembagaan, bukan pada hasil akhir berupa keadilan substantif. Padahal, dalam konsep negara hukum Indonesia yang berdasarkan Pancasila, hukum seharusnya tidak hanya memberikan kepastian, tetapi juga menjamin keadilan dan kemanfaatan. Ketiga, tidak adanya pengaturan ganti rugi juga dapat menimbulkan ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan berpotensi tidak mendapatkan pemulihan hak secara langsung, sementara pelaku usaha hanya dikenai sanksi administratif oleh regulator. Hal ini kurang sejalan dengan prinsip keadilan menurut Aristoteles yang menekankan keseimbangan, serta Thomas Aquinas yang menegaskan bahwa setiap orang harus memperoleh haknya secara proporsional. Keempat, dari perspektif negara hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, hukum seharusnya menjamin perlindungan hak warga negara. Tidak diaturnya ganti rugi secara eksplisit menunjukkan bahwa fungsi perlindungan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen jasa keuangan. Untuk mengatasi kekosongan norma tersebut, diperlukan beberapa langkah perbaikan, Pertama, perlu dilakukan pengaturan yang lebih tegas dalam POJK mengenai hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi, baik dalam bentuk norma langsung maupun melalui penguatan kewenangan LAPS untuk memutus kompensasi. Hal ini penting agar penyelesaian sengketa tidak hanya berhenti

pada proses, tetapi juga menghasilkan keadilan yang nyata. Kedua, perlu adanya sinkronisasi dengan peraturan lain, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga ketentuan mengenai ganti rugi dapat terintegrasi dan tidak menimbulkan kekosongan hukum. Ketiga, dalam perspektif negara hukum materil (*welfare state*), negara melalui Otoritas Jasa Keuangan perlu memastikan bahwa regulasi tidak hanya mengatur kepatuhan pelaku usaha, tetapi juga benar-benar memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai konsumen. Keempat, penguatan norma ini harus tetap berlandaskan nilai-nilai Pancasila, yaitu:

- a) keadilan sosial, dengan memastikan konsumen mendapatkan haknya
- b) kemanusiaan, dengan tidak merugikan salah satu pihak secara tidak proporsional
- c) kepastian hukum, dengan adanya aturan yang jelas dan tidak multitafsir

5. Analisis Pelaksanaan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Eksisting Non Litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Litigasi di Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung

- a. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK):



Gambar 3: Bagan Alur Hasil Wawancara dengan BPSK Kota Bandung

Analisis Hasil Wawancara Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung, dapat dipahami bahwasanya penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya berlandaskan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta peraturan pelaksanaannya, khususnya Keputusan Menteri

Perindustrian dan Perdagangan No. 350 Tahun 2001. BPSK berfungsi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang menyediakan tiga mekanisme penyelesaian, yakni mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Ketiga mekanisme tersebut bersifat tidak berjenjang, sehingga para pihak sejak awal wajib menentukan dan menyepakati satu metode penyelesaian yang akan ditempuh. Apabila tidak tercapai kesepakatan mengenai metode tersebut, maka BPSK tidak dapat melanjutkan pemeriksaan perkara (*deadlock*).

Proses penyelesaian sengketa diawali dengan pengaduan langsung oleh konsumen kepada BPSK, di mana pada prinsipnya konsumen wajib hadir sendiri dan tidak dapat diwakilkan, kecuali dalam kondisi tertentu seperti sakit, lanjut usia, atau masih di bawah umur. Hal ini berbeda dengan pelaku usaha yang pada setiap tahap diperbolehkan untuk diwakili oleh kuasa hukum. Setelah pengaduan diterima, BPSK melakukan verifikasi awal untuk memastikan telah terjadi sengketa konsumen, termasuk memastikan adanya hubungan hukum berupa transaksi jual beli yang dibuktikan dengan dokumen pendukung seperti faktur, kwitansi, serta kronologis kejadian. Selain itu, BPSK juga menilai aspek kewenangan, mengingat tidak semua sengketa dapat ditangani oleh BPSK, khususnya sengketa yang berkaitan dengan sektor jasa keuangan yang lebih berada dalam lingkup kewenangan OJK.

Tahapan selanjutnya adalah pra-sidang yang bertujuan untuk melegalkan proses persidangan serta menentukan metode penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak. Pra-sidang dipimpin oleh Ketua BPSK dan menjadi tahap krusial, karena pada tahap inilah ditentukan apakah perkara dapat dilanjutkan atau harus dihentikan. Apabila para pihak sepakat memilih mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, maka BPSK akan menjadwalkan sidang pemeriksaan. Dalam hal mediasi, BPSK berperan aktif sebagai mediator, sedangkan dalam konsiliasi peran BPSK bersifat pasif dan hanya

memfasilitasi komunikasi para pihak. Sementara itu, dalam arbitrase, BPSK bertindak sebagai pihak yang memeriksa dan memutus sengketa melalui majelis arbitrase.

Proses persidangan di BPSK dilaksanakan oleh majelis yang terdiri dari tiga unsur, yakni unsur pemerintah sebagai ketua majelis, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Untuk mediasi dan konsiliasi, penentuan majelis sepenuhnya ditetapkan oleh Ketua BPSK melalui surat keputusan internal tanpa melibatkan para pihak, sedangkan dalam arbitrase para pihak diberikan hak untuk memilih anggota majelis dari masing-masing unsur. Seluruh proses penyelesaian sengketa, terhitung sejak sidang pertama, dibatasi dalam jangka waktu paling lama 21 hari kerja hingga keluarnya penetapan atau putusan. Dalam praktiknya, penyelesaian dapat terjadi dalam satu kali sidang, beberapa kali sidang, bahkan cukup pada tahap pra-sidang apabila para pihak telah mencapai kesepakatan.

Hasil dari proses penyelesaian sengketa di BPSK bergantung pada metode yang dipilih. Dalam mediasi dan konsiliasi, produk hukum yang dihasilkan berupa penetapan atau berita acara kesepakatan para pihak, sedangkan dalam arbitrase dihasilkan putusan BPSK. Meskipun demikian, baik penetapan maupun putusan BPSK tidak bersifat final dan mengikat secara mutlak, karena para pihak masih memiliki hak untuk mengajukan upaya hukum ke Pengadilan Negeri. Dengan demikian, BPSK lebih berperan sebagai forum penyelesaian sengketa alternatif yang bersifat sukarela, bukan sebagai peradilan yang memiliki kekuatan eksekutorial langsung.

Dalam kerangka Negara Hukum Pancasila, hukum tidak hanya dipahami sebagai aturan formal, tetapi juga harus mencerminkan keadilan yang nyata dan memberi manfaat bagi masyarakat. Praktik di BPSK menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan hukum positif, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan aturan turunannya, sehingga telah memenuhi asas legalitas. Selain itu,

adanya mekanisme penyelesaian seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase mencerminkan nilai musyawarah mufakat yang sesuai dengan sila ke-4 Pancasila. Tujuan dari seluruh proses tersebut adalah untuk mencapai keadilan dan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, yang merupakan wujud dari sila ke-5 tentang keadilan sosial. Dengan demikian, BPSK telah menerapkan prinsip bahwa hukum tidak hanya sebagai prosedur formal, tetapi sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan sosial dalam masyarakat.

Dalam teori hukum, keadilan dan kepastian hukum harus berjalan bersama. Praktik di BPSK menunjukkan adanya kepastian hukum melalui prosedur yang jelas, mulai dari tahap pengaduan, verifikasi, pra-sidang, sidang, hingga putusan, serta adanya batas waktu penyelesaian paling lama 21 hari kerja. Di sisi lain, keadilan substantif juga terlihat dari adanya fleksibilitas dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi dan konsiliasi, sehingga para pihak dapat mencapai solusi yang lebih adil dan saling menguntungkan (*win-win solution*).

Namun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian. Ketentuan yang mengharuskan konsumen hadir sendiri dalam proses persidangan (kecuali dalam kondisi tertentu) berpotensi menghambat akses terhadap keadilan, terutama bagi konsumen yang memiliki keterbatasan. Selain itu, adanya ketidakseimbangan karena pelaku usaha selalu dapat diwakili oleh kuasa hukum menunjukkan adanya perbedaan posisi antara para pihak, yang kurang sejalan dengan prinsip persamaan di hadapan hukum (*equality before the law*).

Dalam konsep negara hukum, kekuasaan kehakiman harus bersifat independen dan mampu menjamin keadilan. Dalam hal ini, BPSK berfungsi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa (ADR) di luar pengadilan. Namun, BPSK tidak

memiliki kekuatan eksekutorial yang final, karena putusan yang dihasilkannya masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

Hal ini menunjukkan bahwa BPSK bukan merupakan bagian dari kekuasaan yudikatif utama seperti Mahkamah Agung atau Mahkamah Konstitusi, melainkan hanya sebagai pelengkap dalam sistem hukum. Peran tersebut bertujuan untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Dengan demikian, keberadaan BPSK sejalan dengan konsep negara hukum modern (*welfare state*), yang tidak hanya menegakkan hukum, tetapi juga memberikan kemudahan akses keadilan bagi masyarakat.

Sebagai perwujudan dari *Rechtsidee* Indonesia yang bersumber dari Pancasila, mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK mencerminkan berbagai nilai penting. Penggunaan mediasi dan konsiliasi menunjukkan adanya nilai kekeluargaan melalui musyawarah, sementara adanya pilihan arbitrase mencerminkan pengakuan terhadap kepastian hukum. Selain itu, pembatasan kewenangan, seperti tidak ditanganinya sengketa jasa keuangan yang menjadi kewenangan OJK, menunjukkan adanya tertib hukum dalam sistem yang berlaku. Namun demikian, adanya kemungkinan *deadlock* ketika para pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai metode penyelesaian menunjukkan bahwa sistem ini masih sangat bergantung pada kesepakatan para pihak. Akibatnya, dalam kondisi konflik yang tinggi, tujuan untuk mencapai keadilan bisa tidak tercapai secara optimal.

Secara keseluruhan, praktik BPSK Kota Bandung sudah selaras dengan prinsip Negara Hukum Pancasila, terutama karena mengedepankan musyawarah, keadilan sosial, dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa. BPSK juga berperan penting sebagai sarana akses keadilan (*access to justice*) bagi masyarakat di

luar pengadilan, sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari penyelesaian sengketa.

Namun demikian, BPSK masih memiliki beberapa kelemahan, seperti belum optimalnya kesetaraan antara para pihak, belum kuatnya kekuatan eksekutorial terhadap putusan yang dihasilkan, serta adanya potensi deadlock ketika para pihak tidak sepakat dalam menentukan metode penyelesaian sengketa. Dengan demikian, BPSK dapat dipandang sebagai wujud nyata dari hukum yang “melayani manusia” sebagaimana gagasan hukum progresif, tetapi tetap perlu diperkuat agar dapat lebih maksimal dalam mewujudkan keadilan substantif dalam kerangka negara hukum Indonesia.

- b. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diajukan Upaya Hukum ke Pengadilan Negeri:



Gambar 4: Bagan Alur Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Negeri Bale Bandung

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparaturnya Pengadilan Negeri Bale Bandung, praktik pemeriksaan perkara perdata khususnya yang berkaitan dengan upaya hukum terhadap putusan BPSK dapat dianalisis secara lebih mendalam dalam kerangka Negara Hukum Pancasila sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Dalam konsep ini, hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan formal, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan secara seimbang. Hal tersebut tercermin dari penggunaan dasar hukum yang jelas, yaitu Pasal 118 HIR dan Pasal 142 RBg, yang menunjukkan bahwa setiap proses beracara dilakukan berdasarkan aturan yang sah (asas legalitas), sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang berperkara.

Lebih lanjut, penerapan sistem peradilan elektronik seperti e-court dan e-litigation yang mengikuti kebijakan Mahkamah Agung menunjukkan adanya upaya modernisasi sistem peradilan. Inovasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi perkara, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap keadilan (*access to justice*), terutama bagi pihak yang memiliki keterbatasan jarak, waktu, atau biaya. Dalam perspektif negara hukum modern (*welfare state*), langkah ini mencerminkan peran aktif negara dalam memastikan bahwa hukum dapat diakses secara lebih mudah, cepat, dan transparan oleh masyarakat luas.

Dalam konteks upaya hukum terhadap putusan BPSK, mekanisme pengajuan keberatan melalui gugatan perdata khusus ke Pengadilan Negeri menunjukkan adanya sistem *checks and balances* dalam penegakan hukum. Artinya, putusan lembaga non-litigasi seperti BPSK tetap dapat diuji kembali oleh lembaga peradilan formal untuk menjamin keadilan dan menghindari potensi kesewenang-wenangan. Ketentuan

mengenai batas waktu pengajuan keberatan selama 14 hari serta kewajiban pengadilan untuk menyelesaikan perkara dalam waktu 21 hari mencerminkan adanya keseimbangan antara kepastian hukum dan kebutuhan akan penyelesaian perkara yang cepat. Hal ini penting karena sengketa konsumen umumnya membutuhkan kepastian yang segera agar tidak merugikan salah satu pihak secara berlarut-larut.

Dari sisi nilai-nilai Pancasila, praktik ini juga mencerminkan penerapan prinsip keadilan sosial dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat. Adanya kesempatan bagi para pihak untuk mengajukan keberatan menunjukkan bahwa sistem hukum memberikan ruang bagi pencarian keadilan yang lebih optimal. Selain itu, anjuran untuk melakukan mediasi dalam proses persidangan merupakan bentuk implementasi nilai musyawarah mufakat yang menjadi ciri khas penyelesaian sengketa dalam budaya hukum Indonesia. Namun demikian, karena karakter perkara keberatan terhadap putusan BPSK yang harus diselesaikan secara cepat, pelaksanaan mediasi sering kali tidak optimal, sehingga potensi penyelesaian damai menjadi terbatas.

Dari aspek prosedural, penyederhanaan tahapan persidangan seperti tidak adanya replik dan duplik menunjukkan orientasi sistem peradilan pada efisiensi dan kecepatan. Hal ini sejalan dengan asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Namun, di sisi lain, penyederhanaan tersebut perlu dikaji secara kritis karena berpotensi membatasi ruang bagi para pihak untuk menyampaikan argumen secara lebih lengkap, terutama dalam perkara yang kompleks. Dengan demikian, terdapat tantangan untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi prosedur dan pemenuhan hak-hak prosedural para pihak.

Jenis putusan yang dihasilkan, seperti diterima, ditolak, dibatalkan, tidak dapat diterima (NO), maupun dikabulkan sebagian, menunjukkan bahwa sistem peradilan memiliki struktur dan mekanisme yang jelas dalam memberikan penilaian terhadap

perkara. Hal ini mencerminkan adanya kepastian hukum dan konsistensi dalam penerapan aturan. Selain itu, keberagaman bentuk putusan tersebut juga menunjukkan bahwa hakim memiliki ruang untuk mempertimbangkan aspek keadilan substantif, tidak hanya terpaku pada aspek formal semata.

Namun demikian, dalam perspektif negara hukum Pancasila, masih terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian. Pertama, meskipun sistem telah memberikan kepastian hukum, akses keadilan belum tentu dirasakan secara merata oleh semua pihak, terutama bagi konsumen yang memiliki keterbatasan pengetahuan hukum atau sumber daya. Kedua, adanya batas waktu yang ketat di satu sisi memberikan kepastian, tetapi di sisi lain dapat membatasi pendalaman perkara secara menyeluruh. Ketiga, posisi para pihak dalam praktik masih berpotensi tidak seimbang, terutama jika salah satu pihak memiliki dukungan sumber daya hukum yang lebih kuat.

Secara keseluruhan, praktik pemeriksaan perkara perdata di Pengadilan Negeri Bale Bandung dalam menangani keberatan terhadap putusan BPSK telah mencerminkan prinsip-prinsip utama negara hukum, yaitu legalitas, kepastian hukum, dan keadilan. Sistem yang ada juga menunjukkan arah perkembangan menuju peradilan modern yang lebih efisien dan aksesibel. Namun, agar lebih sejalan dengan cita-cita *Rechtsidee* Indonesia yang berlandaskan Pancasila, diperlukan upaya penguatan lebih lanjut, terutama dalam memastikan kesetaraan para pihak, optimalisasi mediasi, serta keseimbangan antara kecepatan penyelesaian perkara dan kualitas keadilan yang dihasilkan.

Analisis contoh kasus Putusan BPSK yang dibatalkan pada Pengadilan Negeri

1. Dalam perkara ini, para pihak terdiri dari Pemohon Keberatan yaitu PT Asia Tri Tunggal Jaya (Asia Toserba). yang berkedudukan di Jalan Cihideung Nomor 18, Kelurahan Yudanagara, Kecamatan Cihideung, Kabupaten Tasikmalaya, yang

diwakili oleh Tjong Djoen Mien dan memberikan kuasa kepada Jhonson Doloksaribu, S.H., serta Termohon Keberatan yaitu Fitri Juliani, bertempat tinggal di Jalan Pasir Pogor RT 01 RW 05, Kelurahan Paminggir, Kecamatan Garut Kota, Kabupaten Garut, yang memberikan kuasa kepada Endang Supardin berdasarkan izin insidentil. Objek sengketa dalam perkara ini adalah produk makanan ringan Richeese Nabati Wafer Keju yang diduga telah kedaluwarsa dan menyebabkan gangguan kesehatan.

Majelis Hakim dalam perkara ini mempertimbangkan aspek formil dan materil secara komprehensif. Dari aspek formil, permohonan keberatan dinyatakan sah karena diajukan dalam tenggang waktu 14 hari kerja sesuai ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Dari aspek materil, Majelis menilai bahwa dalil konsumen tidak terbukti, karena produk yang diduga kedaluwarsa tidak dapat dibuktikan berasal dari pihak pelaku usaha, ditambah fakta bahwa produk tersebut sudah tidak lagi beredar dalam bentuk kemasan yang dipersoalkan. Selain itu, ditemukan adanya kesalahan prosedural yang dilakukan oleh BPSK, yakni melanjutkan penyelesaian sengketa dari mediasi ke arbitrase tanpa dasar hukum, padahal seharusnya hanya satu mekanisme yang dipilih. Majelis juga menyoroti cacat dalam pembukti seperti tidak disumpahnya saksi dan ketidaksesuaian administrasi alat bukti. Berdasarkan seluruh pertimbangan tersebut, Majelis menyatakan bahwa putusan BPSK cacat secara formil dan materil serta tidak sah. Amar putusan menyatakan menerima permohonan keberatan dari Pemohon, membatalkan putusan BPSK Kabupaten Garut, menolak seluruh gugatan konsumen, dan membebankan biaya perkara kepada Termohon.

Kasus sengketa antara PT Asia Tri Tunggal Jaya (Asia Toserba) dan konsumen menunjukkan bagaimana prinsip negara hukum di Indonesia diterapkan dalam praktik. Indonesia sebagai negara hukum tidak hanya menyediakan jalur penyelesaian

sengketa melalui pengadilan, tetapi juga melalui lembaga non-litigasi seperti BPSK. Hal ini mencerminkan adanya sistem hukum yang memberikan akses keadilan bagi masyarakat, khususnya bagi konsumen yang posisinya lebih lemah dibanding pelaku usaha.

Dalam perspektif Negara Hukum Pancasila, hukum tidak hanya menekankan kepastian, tetapi juga keadilan dan kemanfaatan. Pada kasus ini, BPSK cenderung berpihak pada konsumen dengan mempertimbangkan keadilan substantif, yaitu melindungi pihak yang dirugikan meskipun bukti yang dimiliki terbatas. Sebaliknya, Pengadilan Negeri lebih menekankan pada kepastian hukum, terutama dalam hal pembuktian yang harus jelas dan kuat. Perbedaan pendekatan ini menunjukkan adanya ketegangan antara keadilan dan kepastian hukum.

Selain itu, kasus ini juga berkaitan dengan perlindungan hak asasi manusia, khususnya hak konsumen untuk mendapatkan produk yang aman serta hak pelaku usaha untuk mendapatkan proses hukum yang adil. Permasalahan muncul karena konsumen tidak memiliki bukti medis yang kuat, sementara pelaku usaha menilai proses di BPSK tidak sesuai prosedur. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah keadilan yang diberikan sudah seimbang bagi kedua belah pihak.

Dari sisi konsep negara hukum materil atau welfare state, negara memang memiliki kewajiban untuk melindungi masyarakat, termasuk konsumen. Oleh karena itu, keputusan BPSK dapat dipahami sebagai upaya memberikan perlindungan kepada pihak yang lebih lemah. Namun, di sisi lain, pengadilan berperan untuk memastikan bahwa setiap putusan tetap berdasarkan hukum yang jelas dan proses yang adil, sehingga tidak merugikan pelaku usaha secara tidak semestinya.

Secara keseluruhan, kasus ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan cara pandang antara lembaga penyelesaian sengketa dalam menyeimbangkan keadilan dan

kepastian hukum. Dalam kerangka Negara Hukum Pancasila, seharusnya kedua aspek tersebut dapat berjalan seimbang, sehingga tercipta putusan yang tidak hanya adil secara sosial, tetapi juga memiliki dasar hukum yang kuat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam sistem hukum, khususnya dalam menyelaraskan peran BPSK dan pengadilan agar mampu memberikan perlindungan hukum yang lebih optimal bagi semua pihak.

2. Dalam perkara ini, para pihak terdiri dari Pemohon Keberatan sekaligus Penggugat yaitu PT Bank Perkreditan Rakyat Karya Guna Mandiri yang berkedudukan di Bandung sebagai pelaku usaha jasa keuangan, serta Termohon Keberatan sekaligus Tergugat yaitu seorang nasabah (konsumen) PT Bank Perkreditan Rakyat Karya Guna Mandiri yang berdomisili di wilayah Kabupaten Bandung. Objek sengketa dalam perkara ini adalah perjanjian kredit (jasa keuangan/perbankan) antara bank dan nasabah. Dalam perkara ini, pertimbangan hakim berfokus pada aspek kewenangan absolut (kompetensi) BPSK. Majelis menegaskan bahwa BPSK hanya berwenang menangani sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sedangkan sengketa antara bank dan nasabah yang bersumber dari perjanjian kredit merupakan sengketa perdata kontraktual (*wanprestasi*) yang menjadi kewenangan peradilan umum. Oleh karena itu, tindakan BPSK yang memeriksa dan memutus perkara tersebut dinilai melampaui kewenangannya (*ultra vires*). Majelis juga menilai bahwa putusan BPSK tidak memenuhi kualifikasi sebagai putusan arbitrase yang sah, serta bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dengan demikian, putusan tersebut dinyatakan cacat hukum dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Amar putusan menyatakan menerima permohonan keberatan dari Pemohon, menyatakan BPSK Kabupaten Bandung tidak berwenang mengadili perkara tersebut, membatalkan putusan BPSK, serta menyatakan

putusan tersebut batal demi hukum dan menghukum Termohon untuk membayar biaya perkara.

Kasus sengketa antara PT Bank Perkreditan Rakyat Karya Guna Mandiri dan nasabah menunjukkan penerapan prinsip bahwa Indonesia adalah negara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Dalam negara hukum, setiap tindakan dan penyelesaian sengketa harus didasarkan pada hukum yang berlaku, bukan pada kekuasaan semata. Hal ini terlihat ketika sengketa yang awalnya diputus oleh BPSK kemudian diuji kembali melalui Pengadilan Negeri, sebagai bentuk mekanisme kontrol dalam sistem peradilan untuk menjamin kepastian dan keadilan hukum.

Dalam perspektif Negara Hukum Indonesia yang berlandaskan Pancasila, hukum tidak hanya bertujuan menciptakan kepastian, tetapi juga keadilan dan kesejahteraan. Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum (*grundnorm*) dan cita hukum (*rechtsidee*) menghendaki agar setiap penyelesaian sengketa memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Dalam kasus ini, nasabah sebagai pihak yang lebih lemah berupaya memperoleh keadilan melalui BPSK, sedangkan pihak bank menuntut kepastian hukum melalui pengadilan. Hal ini menunjukkan adanya tarik-menarik antara keadilan substantif dan kepastian hukum formal.

Lebih lanjut, konsep negara hukum Pancasila menekankan perlindungan hak asasi manusia dan adanya proses hukum yang adil (*due process of law*). Pengadilan kemudian menilai bahwa perkara ini bukan merupakan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian kredit yang memiliki aturan khusus. Dengan demikian, putusan BPSK dianggap melampaui kewenangannya. Keputusan pengadilan ini mencerminkan penerapan asas legalitas, yaitu bahwa setiap lembaga hanya boleh bertindak sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh hukum.

Di sisi lain, sebagai negara hukum materil (*welfare state*), Indonesia juga berkewajiban melindungi masyarakat dan mewujudkan keadilan sosial. Namun, perlindungan tersebut tetap harus dilakukan dalam kerangka hukum yang benar agar tidak menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lain. Oleh karena itu, pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan dapat dipahami sebagai upaya menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Secara keseluruhan, kasus ini menunjukkan bahwa penerapan negara hukum Pancasila harus mampu mengintegrasikan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan secara seimbang. Penyelesaian sengketa tidak cukup hanya berpihak pada salah satu nilai saja, tetapi harus memperhatikan prosedur hukum, kewenangan lembaga, serta perlindungan terhadap semua pihak. Dengan demikian, konsep negara hukum Indonesia belum benar-benar berfungsi untuk mewujudkan keadilan sosial sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dan tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945.

3. Dalam perkara ini, para pihak terdiri dari Pemohon Keberatan yaitu PT Deltamas Surya Indah Mulia yang berkedudukan di Kota Medan dan diwakil oleh Leman Boediman selaku Direktur Utama, serta Termohon Keberatan yaitu Andreas Henfri Situngkir, seorang dokter yang berdomisili di Medan Amplas sebagai konsumen. Objek sengketa dalam perkara ini adalah 1 (satu) unit mobil Toyota Innova Zenix 2024 dengan Nomor Polisi BK 1287 AFG, khususnya terkait kerusakan pada komponen ECU (*Electronic Control Unit*). Majelis Hakim dalam perkara ini mempertimbangkan keabsahan formil permohonan keberatan serta aspek kewenangan BPSK. Secara formil, permohonan dinyatakan sah karena diajukan dalam jangka waktu dan ke pengadilan yang berwenang sesuai Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006. Dari aspek materil, Majelis menilai bahwa sengketa yang timbul merupakan akibat hubungan kontraktual antara

para pihak dalam perjanjian pembelian kendaraan dengan pembiayaan, sehingga termasuk ranah hukum perdata umum, bukan kewenangan BPSK. Selain itu, Majelis menegaskan bahwa penyelesaian melalui BPSK harus didasarkan pada kesepakatan para pihak, sementara dalam perkara ini tidak terdapat persetujuan Pemohon untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase BPSK. Oleh karena itu, BPSK dinilai tidak memiliki kewenangan absolut untuk memeriksa dan memutus perkara tersebut. Amar putusan menyatakan menerima permohonan keberatan, membatalkan putusan BPSK Kota Medan, menyatakan BPSK tidak berwenang mengadili perkara, serta menghukum Termohon untuk menerima kembali kendaraan yang telah diperbaiki dan membayar biaya perkara.

Kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terkait kerusakan mobil baru menunjukkan secara nyata bagaimana prinsip negara hukum bekerja dalam praktik.

Dari aspek supremasi hukum, penyelesaian sengketa tidak berhenti pada putusan BPSK, melainkan dapat diuji kembali melalui mekanisme keberatan di pengadilan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada keputusan lembaga yang bersifat absolut tanpa kontrol hukum. Pengadilan Negeri Medan berperan sebagai penjaga supremasi hukum dengan menilai apakah putusan BPSK telah sesuai dengan hukum yang berlaku, baik dari sisi kewenangan, prosedur, maupun substansi. Ketika pengadilan membatalkan sebagian putusan BPSK, hal tersebut mencerminkan bahwa setiap putusan harus tunduk pada hukum dan dapat diuji secara objektif.

Selanjutnya, dari sisi perlindungan hak, kasus ini memperlihatkan adanya dua kepentingan yang harus dilindungi secara seimbang. Konsumen memiliki hak atas barang yang layak dan bebas dari cacat, sedangkan pelaku usaha memiliki hak untuk tidak dibebani tanggung jawab yang melebihi kewajibannya. Dalam putusan BPSK,

perlindungan lebih condong kepada konsumen dengan memerintahkan penggantian unit mobil. Namun, Pengadilan Negeri menilai bahwa pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya melalui perbaikan sesuai garansi. Dengan demikian, kewajiban hukum pelaku usaha dianggap telah terpenuhi, sehingga tidak adil jika masih dibebani penggantian unit baru.

Dari perspektif asas kepastian hukum, pengadilan menegaskan bahwa hubungan hukum para pihak didasarkan pada perjanjian jual beli yang sah. Dalam teori negara hukum, kepastian hukum merupakan unsur penting agar setiap pihak dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas. Perjanjian yang telah disepakati menjadi dasar utama dalam menentukan tanggung jawab. Karena dalam praktiknya garansi telah dijalankan (perbaikan dan penggantian komponen), maka tuntutan penggantian unit baru dinilai tidak memiliki dasar hukum yang kuat.

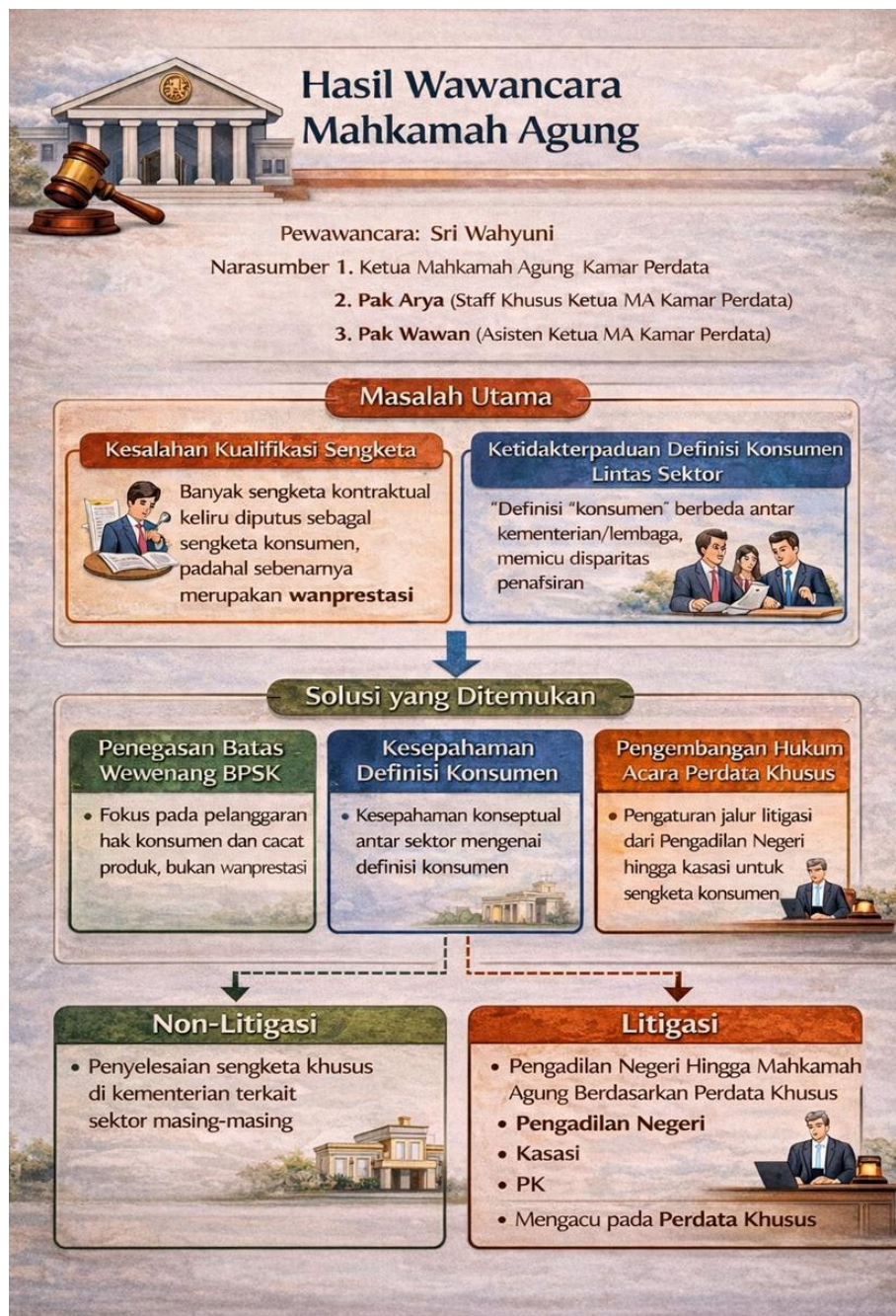
Selain itu, jika dilihat dari asas proporsionalitas dalam negara hukum modern, putusan pengadilan mencerminkan keseimbangan antara pelanggaran yang terjadi dan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan. Kerusakan mobil memang merugikan konsumen, tetapi karena kerusakan tersebut telah diperbaiki, maka tanggung jawab pelaku usaha dianggap cukup dipenuhi melalui perbaikan, bukan penggantian total. Ini menunjukkan bahwa negara hukum tidak hanya menegakkan aturan secara kaku, tetapi juga mempertimbangkan keadilan yang proporsional.

Lebih jauh, kasus ini juga menyoroti relasi antara lembaga non-litigasi (BPSK) dan lembaga litigasi (pengadilan). Dalam teori negara hukum, harus ada pembatasan dan kejelasan kewenangan antar lembaga. Putusan ini secara implisit menunjukkan bahwa BPSK tidak boleh melampaui batas kewenangannya, terutama jika putusannya tidak didukung oleh pembuktian yang kuat atau tidak sejalan dengan prinsip hukum perdata.

Pengadilan berfungsi sebagai korektor untuk menjaga agar sistem hukum tetap berjalan sesuai prinsip *rule of law*.

Secara keseluruhan, putusan ini mencerminkan bahwa negara hukum Indonesia berusaha menyeimbangkan antara perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha. Negara hukum tidak hanya bertujuan memberikan keadilan kepada pihak yang dirugikan, tetapi juga memastikan bahwa keadilan tersebut diberikan melalui prosedur yang sah, berdasarkan bukti yang cukup, dan dalam batas kewenangan yang jelas. Dengan demikian, putusan ini memperlihatkan implementasi konkret prinsip negara hukum, yaitu supremasi hukum, kepastian hukum, perlindungan hak, dan keseimbangan keadilan bagi semua pihak.

c. Analisis Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali:



Gambar 5: Bagan Alur Hasil Wawancara dengan Mahkamah Agung

Analisis Hasil Wawancara Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tingkat Kasasi dan Peninjauan Kembali

Analisis terhadap hasil wawancara dengan Ketua Kamar Perdata Mahkamah Agung beserta jajaran, apabila dikaitkan dengan konsep Negara Hukum Pancasila,

menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara praktik penyelesaian sengketa konsumen dengan prinsip-prinsip dasar negara hukum Indonesia sebagaimana diatur dalam UUD 1945. Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum, yang berarti seluruh penyelenggaraan kehidupan bernegara harus didasarkan pada hukum, bukan pada kekuasaan semata. Dalam konteks ini, permasalahan banyaknya putusan BPSK yang dibatalkan bukan semata-mata menunjukkan kelemahan lembaga atau hukum perlindungan konsumen, melainkan mencerminkan adanya ketidaktepatan dalam penerapan hukum sejak awal, khususnya dalam mengklasifikasikan jenis sengketa.

Dalam kerangka negara hukum yang berlandaskan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum, setiap proses penegakan hukum harus mencerminkan nilai keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Kesalahan dalam mengkualifikasikan sengketa wanprestasi sebagai sengketa konsumen menunjukkan bahwa asas legalitas belum diterapkan secara tepat. Padahal, dalam konsep negara hukum, sebagaimana dikemukakan oleh para ahli seperti Padmo Wahyono dan Sri Soemantri, setiap tindakan hukum harus memiliki dasar hukum yang jelas dan sesuai dengan karakter perkaranya. Ketidaksesuaian antara substansi sengketa dengan mekanisme penyelesaiannya berimplikasi pada tidak tercapainya kepastian hukum, sehingga putusan BPSK menjadi rentan dibatalkan oleh pengadilan.

Lebih jauh, jika dikaitkan dengan konsep *Rechtsidee* Indonesia, hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan formal, tetapi juga sebagai sarana untuk mencapai keadilan substantif. Perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan oleh Mahkamah Agung, memiliki ruang lingkup yang spesifik, yaitu melindungi hak-hak dasar konsumen seperti hak atas informasi, keamanan, dan keselamatan. Hal ini sejalan dengan tujuan negara hukum Pancasila yang menekankan keadilan sosial dan

kesejahteraan umum. Oleh karena itu, ketika sengketa yang sebenarnya merupakan wanprestasi diproses sebagai sengketa konsumen, maka terjadi penyimpangan dari tujuan hukum itu sendiri, karena mekanisme yang digunakan tidak sesuai dengan karakter perlindungan yang seharusnya diberikan.

Dalam perspektif sistem hukum nasional yang berlandaskan Pancasila sebagai *grundnorm*, hukum harus mampu menjamin integrasi, keadilan sosial, dan kepastian hukum. Namun, praktik yang terjadi menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara norma dan implementasi. Misalnya, dalam kasus-kasus pembiayaan atau kredit yang didasarkan pada perjanjian baku, Mahkamah Agung menilai bahwa konsumen pada dasarnya telah menyetujui seluruh klausul secara sadar. Oleh karena itu, sengketa yang timbul seharusnya diselesaikan dalam kerangka hukum perdata umum (wanprestasi), bukan melalui mekanisme BPSK. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman yang tepat terhadap batasan kewenangan lembaga, agar tidak terjadi tumpang tindih yang justru merugikan para pihak.

Dari sisi teori keadilan, pandangan Aristoteles dan Thomas Aquinas yang menekankan bahwa keadilan adalah memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya secara proporsional menjadi sangat relevan. Ketika suatu sengketa diklasifikasikan secara keliru, maka proses pembuktian dan penilaian hakim juga menjadi tidak tepat, sehingga keadilan substantif tidak tercapai. Dalam konteks ini, pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan dapat dipahami sebagai mekanisme koreksi dalam sistem negara hukum untuk mengembalikan perkara pada jalur yang seharusnya.

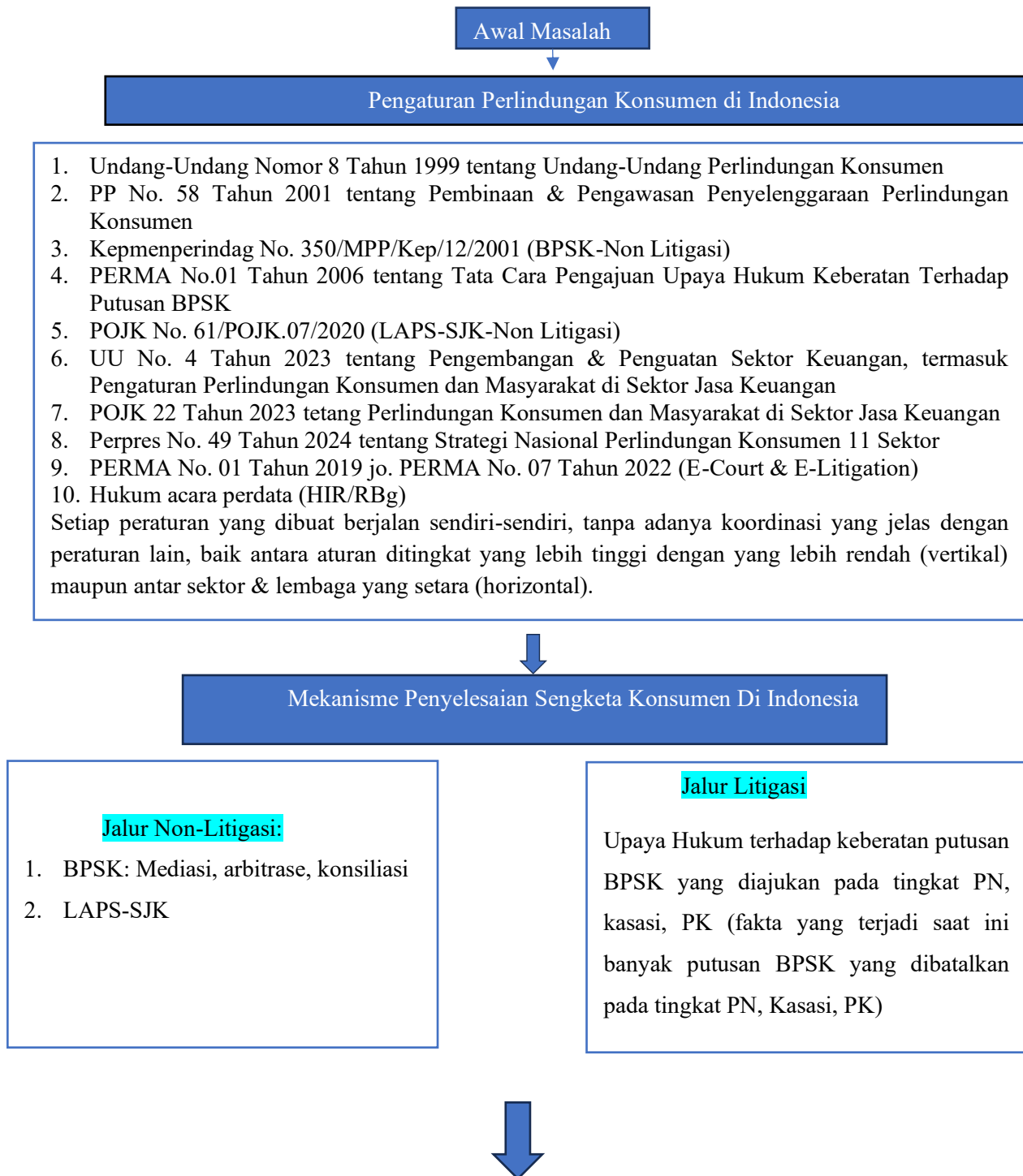
Selanjutnya, dalam kerangka pembagian kekuasaan (*trias politica*), kekuasaan kehakiman yang dijalankan oleh Mahkamah Agung memiliki fungsi untuk mengawasi dan mengoreksi putusan lembaga lain guna menjamin tegaknya hukum dan keadilan. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa dalam negara hukum, harus terdapat kekuasaan

kehakiman yang independen dan bebas dari intervensi. Dengan demikian, pembatalan putusan BPSK bukan merupakan bentuk pelemahan, melainkan bagian dari mekanisme checks and balances dalam sistem hukum Indonesia.

Selain itu, pengelompokan perkara konsumen sebagai perdata khusus di Mahkamah Agung yang bersifat administratif menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas penanganan perkara melalui spesialisasi hakim. Namun, karena tidak adanya hukum acara khusus, maka potensi perbedaan penafsiran tetap terbuka. Hal ini menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia masih dalam tahap pengembangan (*ius constituendum*), sehingga diperlukan pembaruan hukum untuk menciptakan sistem yang lebih konsisten dan memberikan kepastian hukum yang lebih kuat.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa dalam perspektif negara hukum Pancasila, permasalahan pembatalan putusan BPSK lebih merupakan persoalan implementasi hukum daripada kelemahan norma. Untuk mewujudkan tujuan negara hukum sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 yaitu keadilan sosial, kepastian hukum, dan kesejahteraan umum diperlukan perbaikan dalam pemahaman klasifikasi sengketa, penguatan regulasi, serta peningkatan kapasitas aparat penegak hukum. Dengan demikian, hukum benar-benar dapat berfungsi sebagai sarana untuk melindungi masyarakat dan mewujudkan keadilan yang berorientasi pada nilai-nilai Pancasila.

B. KENDALA DALAM PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA



Kendala

1. Pengaturan mengenai istilah perlindungan konsumen yang meliputi 11 sektor yang diatur dalam Perpres No. 49 Tahun 2024 dengan UUPK **belum terintegrasi**.
2. Pengaturan penyelesaian sengketa melalui BPSK yang diatur dalam Kepmenperindag **tidak dapat di implementasikan** untuk menyelesaikan sengketa konsumen lintas sektor Kementerian.
3. Adanya **perbedaan orientasi pertimbangan hukum** antara **BPSK dan Pengadilan**, BPSK mengacu pada penyelesaian sengketa masalah dalam hal ini terkait penyelesaian hak-hak konsumen sedangkan mengenai Pengadilan fokus pada penerapan Hukum Formal atau Hukum Acara terkait kewenangan, dengan demikian banyak putusan BPSK yang dibatalkan oleh Pengadilan karena melampaui kewenangannya.
4. **Belum diatur secara jelas** mengenai kekuatan **eksekusi** terhadap putusan BPSK yang telah melalui proses pemeriksaan hingga putusan dan **telah disepakati oleh para pihak**.
5. Upaya hukum terhadap **putusan BPSK banyak yang dibatalkan** pada tingkat PN, Kasasi, dan PK.
6. **Belum adanya payung hukum** terhadap perlindungan konsumen **lintas sektor Kementerian** di Indonesia jadi masing-masing sektor memiliki aturan sendiri-sendiri.
7. **Belum adanya payung hukum** terhadap pengaturan **mekanisme penyelesaian sengketa konsumen** baik melalui jalur non litigasi dan upaya hukum melalui jalur litigasi lintas sektor di Indonesia.
8. **Tidak ada kejelasan pengaturan** mengenai **Lembaga mana yang paling berwenang** untuk menyelesaikan sengketa konsumen di masing-masing sektor sehingga menimbulkan “kebingungan” Masyarakat dalam hal ini pihak konsumen dan pelaku usaha dalam mencari keadilan.
9. Belum ada konsep teori penyelesaian sengketa terintegrasi.

Gambar 6: Bagan Kendala Penyelesaian Sengketa

Sistem perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya belum terbentuk sebagai satu kesatuan yang utuh dan terpadu, melainkan masih bersifat terpisah-pisah. Pengaturannya memang sudah cukup banyak dan beragam, mulai dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 58 Tahun 2001, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023, aturan dari Otoritas Jasa Keuangan seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) No. 6/POJK.07/2022 dan POJK No. 61/POJK.07/2020 (LAPS-SJK untuk jalur Non-Litigasi), Peraturan Presiden (Perpres) No. 49 Tahun 2024 yang mengatur perlindungan konsumen di 11 sektor, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001 (BPSK untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan), PERMA Nomor 01 Tahun 2006, Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2019 jo. PERMA No. 7 Tahun 2022 ini mengatur mengenai *E-Court* dan *E-Litigation* dan Hukum

Acara Perdata (HIR/RBg). Namun demikian, meskipun regulasi tersebut terbilang lengkap, keseluruhannya belum terintegrasi secara utuh karena masih tersebar di berbagai sektor dan berjalan sesuai dengan kewenangan masing-masing, sehingga sistem perlindungan konsumen yang ada belum membentuk satu kesatuan yang rapi. Dalam prakteknya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, pada dasarnya dalam diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan (non-litigasi) dan jalur pengadilan (litigasi). Secara normatif, jalur non-litigasi dilaksanakan melalui BPSK dan LAPS-SJK (khusus sektor jasa keuangan), sedangkan jalur litigasi ditempuh melalui Pengadilan Negeri (PN), termasuk mekanisme keberatan atas putusan BPSK yang dapat diajukan ke PN dan berlanjut hingga Kasasi serta Peninjauan Kembali (PK). Jalur non-litigasi sendiri pada dasarnya dirancang agar penyelesaian sengketa dapat berlangsung lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, namun prakteknya adanya pengaturan dan lembaga penyelesaian sengketa secara terpisah dan belum terintegrasi secara utuh, kondisi ini justru menimbulkan kebingungan dalam praktik, baik dari segi perbedaan prosedur, ketidakjelasan batas kewenangan, maupun kekuatan hukum terhadap eksekusi putusan penyelesaian sengketa konsumen.

Berikut analisis komprehensif untuk masing-masing dari 9 kendala, disusun dalam paragraf terpadu per kendala, dengan tetap mengintegrasikan pemikiran Jeremy Bentham (*utilitarianisme*), Gustav Radbruch (triad kepastian, keadilan, kemanfaatan), dan Sudikno Mertokusumo (kepastian sebagai jaminan pelaksanaan hukum).

Kendala 1, mengenai Pengaturan 11 sektor dalam Perpres No. 49 Tahun 2024 belum terintegrasi dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketidakintegrasian ini menyebabkan tumpang tindih norma antara Perpres dan UUPK, sehingga tidak ada kepastian hukum tentang aturan mana yang berlaku bagi konsumen lintas sektor. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum (*rechtszekerheid*) mensyaratkan bahwa hukum harus positif, jelas, dan tidak mudah diubah, namun kondisi ini justru

menciptakan ketidakjelasan karena dua peraturan yang berbeda. Dari sudut pandang utilitarianisme Jeremy Bentham, aturan yang berdiri sendiri-sendiri belum memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat karena masyarakat harus mengeluarkan lebih banyak waktu, tenaga, dan biaya untuk memahami serta menyesuaikan diri dengan berbagai aturan yang berbeda-beda yang mengakibatkan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tidak tercapai secara maksimal. Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa kepastian hukum berarti adanya jaminan bahwa hukum dapat diterapkan dengan baik. Jaminan tersebut hanya dapat terwujud jika aturan hukum saling terhubung dan tidak terpisah-pisah. Jika aturan tidak terintegrasi, maka kepastian hukum sulit diwujudkan karena masing-masing pihak dapat memilih aturan yang paling menguntungkan bagi dirinya sendiri.

Kendala 2, mengenai pengaturan penyelesaian sengketa melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang diatur dalam Kepmenperindag tidak dapat diimplementasikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen lintas sektor Kementerian. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang hanya terbatas pada sektor perdagangan menyebabkan sengketa yang melibatkan sektor lain, sering kali tidak memiliki lembaga yang jelas untuk menyelesaikannya. Gustav Radbruch memandang keadaan ini sebagai kegagalan kepastian hukum karena masyarakat tidak mengetahui dengan jelas lembaga mana yang berwenang menyelesaikan sengketa. Akibatnya, masyarakat menjadi bingung terhadap penyelesaian sengketa konsumen serta pengaturannya yang pada akhirnya lebih memilih untuk tidak menyelesaikan masalah melalui jalur non litigasi maupun jalur litigasi. Keadilan juga menjadi sulit diperoleh karena konsumen harus mengurus perkara di beberapa lembaga yang berbeda, sehingga memerlukan biaya dan waktu yang lebih banyak. Jeremy Bentham memandang sistem seperti ini tidak memberikan manfaat bagi masyarakat. Akibatnya, tujuan hukum untuk

menyelesaikan masalah secara cepat, sederhana, dan murah menjadi tidak tercapai. Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa kepastian hukum bertujuan melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang. Namun, ketika tidak ada kejelasan mengenai lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa, konsumen dalam hal ini dapat dirugikan karena masalah yang dihadapi tidak mendapatkan penyelesaian yang pasti. Hal tersebut berdampak pada perlindungan hak-hak para pencari keadilan yang belum dapat terpenuhi.

Kendala 3, Perbedaan orientasi pertimbangan hukum antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Pengadilan menunjukkan adanya persoalan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. BPSK pada dasarnya lebih berorientasi pada penyelesaian substansi sengketa, yaitu memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang dirugikan melalui penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana semangat yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebaliknya, Pengadilan dalam melakukan pemeriksaan terhadap putusan BPSK lebih menitikberatkan pada aspek hukum formal atau hukum acara, terutama mengenai kewenangan absolut dan kewenangan relatif lembaga yang memeriksa sengketa. Akibat adanya perbedaan orientasi tersebut, tidak sedikit putusan BPSK yang kemudian dibatalkan oleh Pengadilan karena dinilai telah melampaui batas kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan, meskipun secara substansial putusan tersebut bertujuan memberikan perlindungan kepada konsumen.

Apabila dianalisis menggunakan Teori Kepastian Hukum menurut Prof. Sudikno Mertokusumo, kondisi tersebut mencerminkan belum terwujudnya kepastian hukum dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen. Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa kepastian hukum merupakan jaminan bahwa hukum dijalankan sesuai dengan norma yang telah ditetapkan, sehingga setiap subjek hukum memperoleh kejelasan mengenai hak,

kewajiban, dan konsekuensi hukum dari setiap tindakan. Kepastian hukum menghendaki agar hukum diterapkan secara konsisten berdasarkan ketentuan yang berlaku, bukan semata-mata didasarkan pada pertimbangan keadilan substantif. Dengan demikian, setiap lembaga yang diberi kewenangan oleh undang-undang wajib menjalankan fungsi dan kewenangannya sesuai dengan batas-batas yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks tersebut, ketika BPSK memutus suatu perkara yang berada di luar ruang lingkup kewenangannya, meskipun bertujuan melindungi kepentingan konsumen, tindakan tersebut justru bertentangan dengan prinsip kepastian hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo. Hal ini disebabkan karena kewenangan merupakan dasar legitimasi bagi setiap lembaga dalam menjalankan fungsi yudisial maupun quasi-yudisial. Putusan yang lahir dari kewenangan yang tidak sah berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum karena dapat dibatalkan oleh Pengadilan melalui mekanisme keberatan atau upaya hukum lainnya. Dengan kata lain, perlindungan hukum yang hendak diberikan kepada konsumen menjadi tidak efektif karena hasil akhirnya tidak memiliki kekuatan hukum yang tetap.

Di sisi lain, sikap Pengadilan yang lebih mengutamakan penerapan hukum formal juga sejalan dengan konsep kepastian hukum menurut Sudikno Mertokusumo. Pengadilan berkewajiban memastikan bahwa setiap proses penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan prosedur dan kewenangan yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Kepastian hukum tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir berupa keadilan, tetapi juga mencakup kepastian mengenai prosedur, kompetensi lembaga, dan legalitas setiap putusan yang dihasilkan. Oleh karena itu, pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan bukan semata-mata menunjukkan bahwa substansi perlindungan konsumen diabaikan, melainkan

merupakan bentuk penegakan asas legalitas dan kepastian hukum agar setiap lembaga negara bertindak sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh undang-undang.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa perbedaan orientasi antara BPSK dan Pengadilan menciptakan ketidakselarasan dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen. Menurut perspektif Teori Kepastian Hukum Prof. Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum hanya dapat tercapai apabila terdapat kesesuaian antara substansi putusan, prosedur penyelesaian sengketa, dan kewenangan lembaga yang memutus perkara. Oleh karena itu, diperlukan harmonisasi pemahaman mengenai batas kewenangan BPSK agar perlindungan terhadap konsumen tetap dapat diwujudkan tanpa mengabaikan prinsip legalitas dan kepastian hukum. Dengan demikian, putusan yang dihasilkan tidak hanya memenuhi rasa keadilan bagi konsumen, tetapi juga memiliki kekuatan hukum yang pasti dan tidak mudah dibatalkan oleh Pengadilan.

Kendala 4, Belum diatur secara jelas mengenai kekuatan eksekusi terhadap putusan BPSK yang telah melalui proses pemeriksaan hingga putusan dan telah disepakati oleh para pihak. Kelemahan yang paling mendasar ini menyebabkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, meskipun telah disepakati bersama, tetap tidak memiliki kekuatan yang kuat sehingga dapat diabaikan oleh pihak yang kalah. Gustav Radbruch memandang keadaan ini sebagai pelanggaran terhadap kepastian hukum karena putusan yang telah dibuat seharusnya dapat dilaksanakan. Jika tidak ada pelaksanaan yang jelas, putusan hanya menjadi tulisan tanpa kepastian, sehingga pihak yang menang tetap tidak dapat memperoleh haknya.

Sementara itu, Jeremy Bentham menilai sistem seperti ini tidak memberikan manfaat karena kesepakatan yang sudah dibuat secara sukarela justru tidak dihormati. Padahal, kesepakatan tersebut seharusnya menjadi cara yang paling cepat, sederhana, dan

menguntungkan bagi kedua belah pihak. Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa kepastian hukum berarti adanya jaminan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Jika aturan pelaksanaannya tidak jelas, maka hak yang diperoleh konsumen atau pelaku usaha melalui putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya menjadi hak di atas kertas. Keadaan ini juga dapat mendorong pihak yang kalah untuk tidak mematuhi putusan karena merasa tidak akan mendapat sanksi. Akibatnya, masyarakat menjadi kehilangan kepercayaan terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen.

Kendala 5, Upaya hukum terhadap putusan BPSK banyak yang dibatalkan pada tingkat Pengadilan Negeri, Kasasi, dan Peninjauan Kembali.

Tingginya tingkat pembatalan putusan BPSK di berbagai tingkat peradilan mengindikasikan adanya disharmoni antara mekanisme BPSK dan sistem peradilan umum. Menurut Radbruch, hukum harus memberikan keseimbangan antara kepastian (putusan BPSK mengikat) dan keadilan. Namun, ketika hampir semua putusan BPSK mudah dibatalkan, maka kepastian hukum hilang; tidak ada gunanya berperkara di BPSK jika hasilnya dibatalkan. Keadilan juga tidak terpenuhi karena proses di BPSK yang sudah lama dan biayanya besar hanya menjadi tahap awal menuju litigasi panjang di pengadilan. Menurut Jeremy Bentham, kondisi ini merupakan pemborosan besar, baik bagi masyarakat maupun negara. Tujuan penyelesaian sengketa yang seharusnya cepat, sederhana, dan murah justru tidak tercapai. Para pihak harus mengeluarkan biaya lebih banyak, menghabiskan waktu lebih lama, dan mengalami tekanan karena perkara harus diselesaikan berulang kali. Sementara itu, Sudikno Mertokusumo menegaskan bahwa kepastian hukum tidak cukup hanya dengan adanya putusan, tetapi juga harus ada jaminan bahwa putusan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif. Banyaknya putusan BPSK yang dibatalkan menunjukkan bahwa putusan tersebut belum memberikan kepastian dan perlindungan

hukum bagi masyarakat. Akibatnya, pihak yang mencari keadilan justru terjebak dalam proses sengketa yang panjang.

Kendala 6, Belum adanya payung hukum terhadap perlindungan konsumen lintas sektor Kementerian di Indonesia, sehingga masing-masing sektor memiliki aturan sendiri-sendiri. Tidak adanya satu aturan hukum yang menjadi payung hukum yang menyebabkan aturan menjadi berdiri sendiri sendiri yang menyebabkan setiap kementerian membuat peraturannya sendiri tanpa adanya koordinasi yang baik dengan kementerian lain. Kondisi ini menimbulkan ketidakselarasan aturan dan membingungkan masyarakat dalam penerapannya. Radbruch akan melihat ini sebagai kegagalan hukum untuk memenuhi fungsi dasarnya sebagai "kumpulan kaidah umum bagi kehidupan bersama manusia" karena aturan tidak bersifat umum dan tidak mencakup seluruh sektor secara menyeluruh. Keadilan menjadi sulit tercapai karena konsumen yang mengalami masalah di berbagai sektor tidak memperoleh perlindungan hukum yang sama. Akibatnya, ada perbedaan perlakuan dalam perlindungan konsumen, sehingga menimbulkan ketidakadilan. Menurut Jeremy Bentham, banyaknya aturan yang terpisah-pisah justru menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian sehingga tidak memberikan manfaat bagi masyarakat. Konsumen harus memahami banyak aturan yang berbeda, sedangkan pelaku usaha juga harus menyesuaikan diri dengan berbagai ketentuan dari banyak lembaga. Kondisi ini lebih banyak menimbulkan kerugian daripada manfaat. Sementara itu, Sudikno Mertokusumo menegaskan bahwa kepastian hukum hanya dapat tercapai apabila terdapat aturan tertulis yang jelas, berlaku untuk semua pihak, dan tidak mudah berubah. Jika tidak ada aturan utama yang menjadi pedoman, setiap kementerian dapat mengubah aturan sektoral sesuai kepentingannya masing-masing. Akibatnya, masyarakat tidak memiliki pedoman hukum yang pasti dan harus terus menebak aturan mana yang berlaku. Keadaan seperti ini menimbulkan ketidakpastian hukum.

Kendala 7, Belum adanya payung hukum terhadap pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui jalur non-litigasi maupun upaya hukum melalui jalur litigasi lintas sektor di Indonesia. Tidak adanya aturan hukum yang menjadi pedoman bersama untuk penyelesaian sengketa, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, menyebabkan konsumen tidak memiliki kepastian mengenai langkah hukum yang harus ditempuh ketika mengalami kerugian di masing-masing sektor. Akibatnya, masyarakat sering bingung harus memulai penyelesaian sengketa dari mana dan ke lembaga mana harus mengajukan keberatan atau banding. Menurut Gustav Radbruch, kondisi seperti ini menunjukkan tidak adanya kepastian hukum karena prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa tidak diatur secara jelas dan sistematis. Selain itu, keadilan juga sulit tercapai karena konsumen dengan kasus yang hampir sama bisa memperoleh hasil yang berbeda hanya karena sengketanya ditangani oleh sektor yang berbeda. Jeremy Bentham juga akan menilai bahwa sistem tanpa aturan yang jelas ini tidak memberikan manfaat karena membuat proses penyelesaian sengketa menjadi tidak efektif dan membingungkan. Banyak konsumen akhirnya tidak melanjutkan sengketanya melalui jalur resmi karena prosedurnya rumit dan tidak jelas, sehingga kerugian yang mereka alami terus berlanjut tanpa penyelesaian.

Sementara itu, Sudikno Mertokusumo menegaskan bahwa kepastian hukum berarti adanya jaminan bahwa hukum dapat dijalankan secara konsisten. Namun, tanpa aturan yang jelas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa, tidak ada kepastian bahwa hukum akan diterapkan dengan baik. Kondisi ini juga menyulitkan masyarakat kecil yang tidak memiliki kemampuan untuk memahami prosedur yang rumit dan sering berubah. Akibatnya, negara seolah membiarkan konsumen mencari keadilan sendiri tanpa memberikan perlindungan hukum.

Kendala 8, Tidak ada kejelasan pengaturan mengenai lembaga mana yang paling berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dimasing-masing sektor, sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat (konsumen dan pelaku usaha) dalam mencari keadilan. Ketidakjelasan kewenangan lembaga merupakan bentuk nyata dari ketidakpastian hukum. Masyarakat menjadi bingung karena tidak mengetahui lembaga mana yang sebenarnya berwenang menangani sengketa mereka. Akibatnya, mereka sulit menentukan langkah hukum yang harus dilakukan. Menurut Gustav Radbruch, hukum seharusnya dapat diprediksi sehingga masyarakat mengetahui ke mana harus mencari keadilan. Jika kewenangan lembaga tidak jelas, konsumen dapat salah mengajukan perkara dan bahkan kehilangan haknya karena batas waktu pengajuan telah lewat. Sebaliknya, pelaku usaha yang lebih memahami prosedur dapat memanfaatkan keadaan tersebut untuk menghindari tanggung jawab. Jeremy Bentham juga akan menilai kondisi ini sebagai sistem yang merugikan semua pihak. Konsumen dirugikan karena sulit memperoleh penyelesaian, pelaku usaha menghadapi ketidakjelasan aturan, dan lembaga negara juga menjadi tidak efektif dalam bekerja. Keadaan ini tidak memberikan manfaat bagi siapa pun.

Sementara itu, Sudikno Mertokusumo menegaskan bahwa kepastian hukum harus mampu melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang. Namun, ketika kewenangan lembaga tidak jelas, tanggung jawab sering saling dilempar antarinstansi. Konsumen akhirnya harus berpindah-pindah dari satu lembaga ke lembaga lain tanpa kepastian penyelesaian. Dalam kondisi seperti ini, masyarakat dapat kehilangan kepercayaan terhadap hukum, memilih menyerah menerima kerugian, atau bahkan menyelesaikan masalah dengan caranya sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kepastian hukum yang seharusnya menjadi dasar negara hukum belum terpenuhi.

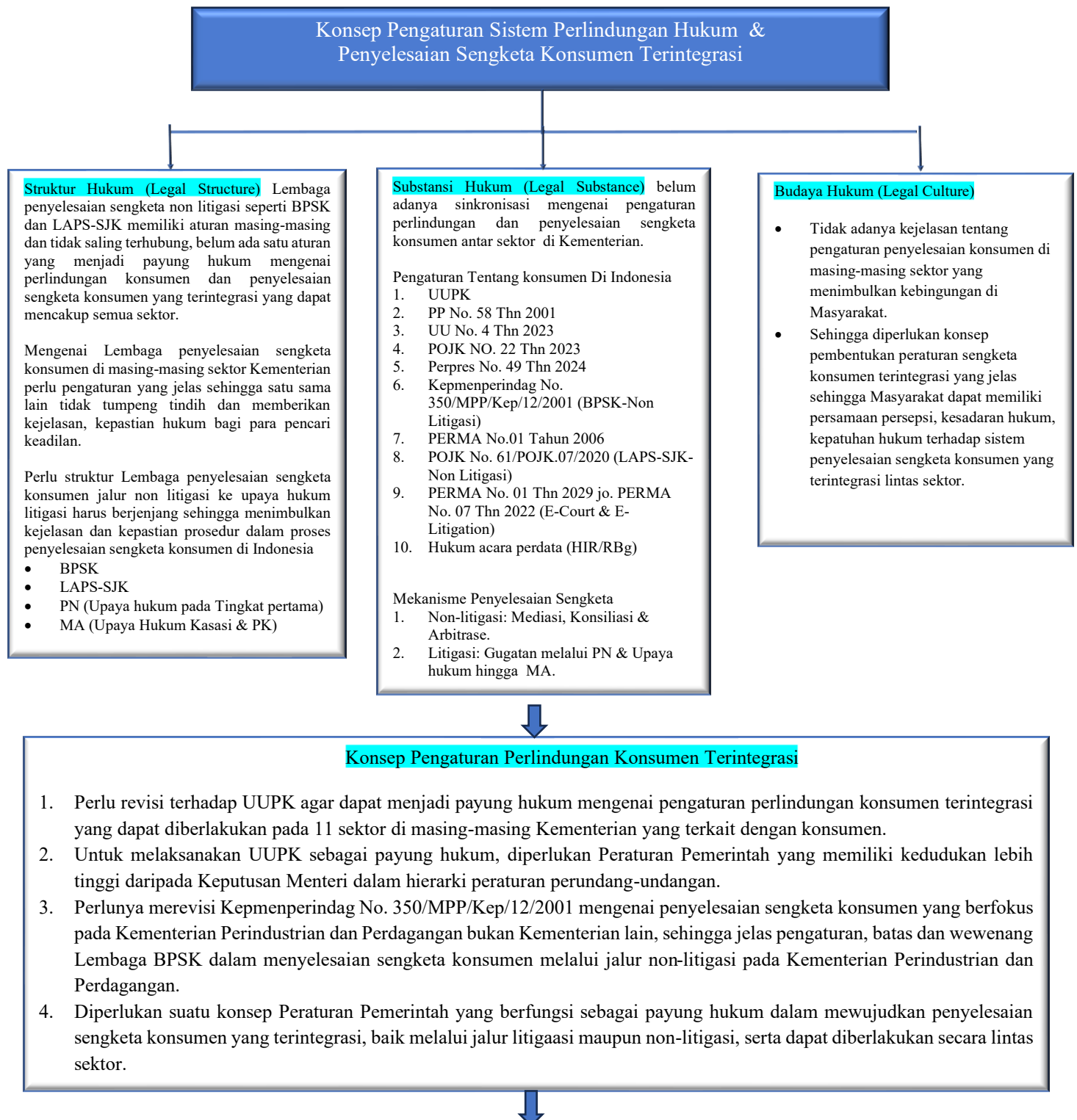
Kendala 9, Belum ada konsep teori penyelesaian sengketa terintegrasi. Permasalahan ini merupakan akar utama dari berbagai kendala dalam penyelesaian

sengketa konsumen. Tanpa konsep teori yang terintegrasi, kebijakan yang dibuat menjadi tidak terarah, bersifat sementara, dan hanya dibuat untuk menjawab masalah tertentu tanpa memperhatikan keseimbangan antara kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Akibatnya, aturan yang lahir sering kali tidak berjalan secara optimal dan justru menimbulkan masalah baru. Menurut Gustav Radbruch, hukum yang baik harus mampu menyeimbangkan tiga nilai penting, yaitu kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Namun, tanpa konsep yang jelas dan lengkap, kebijakan yang dibuat biasanya hanya fokus pada satu hal, seperti kepastian hukum, sementara keadilan dan manfaat bagi masyarakat sering kurang diperhatikan. Hal inilah yang menyebabkan sistem penyelesaian sengketa menjadi tidak seimbang dan kurang efektif. Jeremy Bentham, bahwa konsep teori penyelesaian sengketa yang terintegrasi sangat penting agar hukum benar-benar memberikan manfaat terbesar bagi masyarakat. Jika tidak memiliki dasar teori yang jelas, hukum hanya akan menjadi alat kekuasaan yang tidak berpihak pada kepentingan rakyat.

Sementara itu, Sudikno Mertokusumo menegaskan bahwa kepastian hukum hanya dapat terwujud apabila aturan dibuat secara jelas, konsisten, dan berdasarkan konsep yang matang. Tanpa konsep penyelesaian sengketa yang terintegrasi, aturan yang dibuat cenderung berubah-ubah, bersifat sementara, dan tidak memberikan jaminan hukum bagi masyarakat. Akibatnya, dengan adanya aturan yang berdiri sendiri-sendiri tersebut apabila tidak ada “payung hukum” maka antara satu aturan dengan aturan yang lain dapat menyebabkan antara aturan yang satu dengan aturan lainnya tidak saling terkoordinasi, tumpang tindih dan membingungkan masyarakat.

Oleh karena itu, penyusunan konsep teori penyelesaian sengketa yang terintegrasi menjadi hal yang sangat penting agar sistem perlindungan konsumen dapat berjalan dengan baik dan tidak terus mengalami ketidakpastian.

C. KONSEP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN HUKUM, KEADILAN, DALAM RANGKA PEMBARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM PERDATA KHUSUS SERTA PERBANDINGAN DI BEBERAPA NEGARA



Konsep Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi

1. Masing-masing sektor di Kementerian yang terkait dengan konsumen harus memiliki konsep aturan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi di sektor kementeriannya yang terintegrasi dengan UUPK sebagai payung hukum agar ada kejelasan, kepastian dan tidak timpang tindih.
2. Untuk konsep penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dapat menggunakan konsep Online Alternative Dispute Resolution (ODR) yang dapat menjangkau seluruh wilayah di Indonesia dan mampu mengurangi biaya, waktu, dan tenaga.
3. Perlu konsep mekanisme yang jelas terhadap putusan sengketa jalur non-litigasi yang telah melalui proses dan putusan serta disepakati oleh para pihak untuk dapat segera dieksekusi.
4. Upaya hukum hanya dapat dilakukan setelah para pihak terlebih dahulu menempuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, sehingga tidak dapat langsung diajukan ke jalur litigasi.
5. Upaya hukum terhadap putusan sengketa konsumen melalui non-litigasi mengacu pada konsep Hukum Acara Perdata untuk litigasi
6. Mengenai Konsep Hukum Acara Perdata penyelesaian sengketa konsumen jalur litigasi mengacu pada E-Court & E-Litigation.
7. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi lintas sektor kementerian mengacu pada hukum acara perdata, yaitu HIR/RBg.
8. Hukum acara perdata yang dimaksud merupakan hukum acara perdata khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen, dengan tim majelis pemeriksa yang terdiri dari tiga unsur, yaitu unsur pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah (dalam hal ini kementerian terkait), sehingga putusan yang dihasilkan dapat mencerminkan aspek keadilan. Hal ini mengingat sengketa yang terjadi melibatkan konsumen dan pelaku usaha, sehingga termasuk dalam jenis perkara contentiosa.
9. Masing-masing sektor di Kementerian yang terkait dengan konsumen harus memiliki konsep aturan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi di sektor kementeriannya yang terintegrasi dengan UUPK sebagai payung hukum agar ada kejelasan, kepastian dan tidak timpang tindih.
10. Untuk konsep penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dapat menggunakan konsep Online Alternative Dispute Resolution (ODR) yang dapat menjangkau seluruh wilayah di Indonesia dan mampu mengurangi biaya, waktu, dan tenaga.
11. Perlu konsep mekanisme yang jelas terhadap putusan sengketa jalur non-litigasi yang telah melalui proses dan putusan serta disepakati oleh para pihak untuk dapat segera dieksekusi.
12. Upaya hukum hanya dapat dilakukan setelah para pihak terlebih dahulu menempuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, sehingga tidak dapat langsung diajukan ke jalur litigasi.
13. Upaya hukum terhadap putusan sengketa konsumen jalur non-litigasi mengacu pada konsep Hukum Acara Perdata
14. Mengenai Konsep Hukum Acara Perdata penyelesaian sengketa konsumen jalur litigasi mengacu pada E-Court & E-Litigation.
15. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi lintas sektor kementerian mengacu pada hukum acara perdata, yaitu HIR/RBg.
16. Hukum acara perdata yang dimaksud merupakan hukum acara perdata khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen, dengan tim majelis pemeriksa yang terdiri dari tiga unsur, yaitu unsur pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah (dalam hal ini kementerian terkait), sehingga putusan yang dihasilkan dapat mencerminkan aspek keadilan. Hal ini mengingat sengketa yang terjadi melibatkan konsumen dan pelaku usaha, sehingga termasuk dalam jenis perkara contentiosa.

Gambar 7: Konsep Pengaturan Sistem Perlindungan Hukum & Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi

Konsep Pengaturan Sistem Perlindungan konsumen dan Penyelesaian Sengketa

Konsumen Terintegrasi pada dasarnya dibangun melalui tiga aspek utama, yaitu struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*). Secara struktur hukum, saat ini lembaga penyelesaian sengketa non litigasi seperti BPSK dan LAPS-SJK masih memiliki aturan masing-masing dan tidak saling terhubung, sehingga belum terdapat satu aturan yang menjadi payung hukum mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi yang dapat mencakup semua sektor. Selain itu, keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen dimasing-masing sektor kementerian juga memerlukan pengaturan yang jelas dan saling terhubung satu dengan lainnya agar tidak timpang tindih serta perlunya “payung hukum” agar masing-masing peraturan tersebut saling terintegrasi dan mampu memberikan kejelasan

dan kepastian hukum bagi para pencari keadilan. Oleh karena itu, diperlukan suatu **struktur lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang berjenjang**, dimulai dari penyelesaian sengketa jalur non litigasi terlebih dahulu sebelum upaya hukum litigasi ke PN, Kasasi dan PK di Mahkamah Agung RI, sehingga tercipta kejelasan dan kepastian prosedur dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Selanjutnya, secara **substansi hukum (*legal substance*)**, perlunya pembaruan hukum acara perdata dan pembaruan hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia dalam rangka sinkronisasi mengenai pengaturan tentang “konsumen” dimasing-masing sektor yang terintegrasi dengan UUPK sebagai “payung hukum” dan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen antar sektor di masing-masing kementerian melalui jalur non litigasi dan jalur litigasi di PN, Kasasi dan PK yang terintegrasi dengan Hukum Acara Perdata Khusus yang hakimnya terdiri dari majelis hakim yaitu 3 (tiga) orang dengan dasar bahwa perkara ini melibatkan dua pihak yaitu Pelaku usaha dan Konsumen artinya termasuk kategori “*Contentiosa*” karena ini termasuk perdata khusus maka Majelis Hakimnya adalah Hakim Ad Hoc yang terdiri dari tiga unsur yaitu unsur Pemerintah dalam hal ini diwakili oleh masing-masing kementriannya, unsur Pelaku Usaha dan unsur Konsumen, hal tersebut menjadi penting agar hasil pemeriksaan dan putusannya mampu memberikan pertimbangan hukum yang baik karena menguasai materi dibidangnya masing-masing demi mewujudkan rasa keadilan para pihak sesuai nilai-nilai keadilan yang terkandung dalam Pancasila sebagai dasar negara Indonesia. Perlunya mencantumkan pengaturan E-Court dan E-Litigation dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang dapat terkait penyelesain sengketa konsumen sehingga perlunya membuat konsep “Peraturan Pemerintah” dan “bukan Keputusan Menteri” sebagai “Payung Hukum” agar dapat diterapkan diseluruh sektor kementrian dan terintegrasi juga dengan UUPK. Hal ini terlihat dari berbagai pengaturan tentang konsumen di Indonesia yang masih tersebar, antara lain

dalam UUPK, PP No. 58 Tahun 2001, UU No. 4 Tahun 2023, POJK No. 6/POJK.07/2022, Perpres No. 49 Tahun 2024, Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur BPSK sebagai jalur non litigasi, PERMA No. 01 Tahun 2006, POJK No. 61/POJK.07/2020 terkait LAPS-SJK sebagai jalur non litigasi, PERMA No. 01 Tahun 2019 jo. PERMA No. 07 Tahun 2022 mengenai E-Court dan E-Litigation, serta hukum acara perdata (HIR/RBg). Dalam praktiknya, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen juga terbagi ke dalam dua jalur, yaitu non-litigasi yang meliputi mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, serta litigasi melalui gugatan di Pengadilan Negeri dengan upaya hukum Kasasi dan PK di Mahkamah Agung RI.

Sementara itu, secara *budaya hukum (legal culture)*, dengan adanya kejelasan mengenai pengaturan penyelesaian sengketa konsumen dimasing-masing sektor maka “kebingungan” di masyarakat mengenai pengaturan dan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi antar sektor kementerian dapat terwujud. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat saat ini belum memiliki persamaan persepsi, kesadaran hukum, dan kepatuhan hukum terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen yang ada saat ini. Oleh karena itu, diperlukan suatu konsep pembentukan peraturan sengketa konsumen yang terintegrasi dan jelas, sehingga masyarakat dapat memahami serta memiliki keseragaman pandangan terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen lintas sektor yang mampu mewujudkan asas sederhana, cepat dan biaya terjangkau, adanya kepastian hukum bagi para pencari keadilan dan mampu memberikan keadilan bagi para pihak dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Ketiga aspek tersebut kemudian saling berkaitan dan mengarah pada kebutuhan akan suatu konsep pengaturan perlindungan konsumen yang terintegrasi. Hal ini disebabkan karena ketidakterpaduan dalam struktur hukum, ketidaksinkronan dalam substansi hukum, serta lemahnya budaya hukum masyarakat secara langsung mendorong

perlunya pembentukan sistem yang lebih menyeluruh dan terintegrasi. Dalam kerangka tersebut, diperlukan revisi terhadap UUPK agar dapat menjadi payung hukum dalam pengaturan perlindungan konsumen terintegrasi yang dapat diberlakukan pada 11 sektor di masing-masing kementerian yang terkait dengan konsumen. Untuk mendukung pelaksanaan UUPK sebagai payung hukum, juga diperlukan Peraturan Pemerintah yang memiliki kedudukan lebih tinggi daripada Keputusan Menteri dalam hierarki peraturan perundang-undangan. Selain itu, perlu dilakukan revisi terhadap Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 agar pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya berfokus pada Kementerian Perindustrian dan Perdagangan, melainkan memiliki kejelasan batas dan wewenang lembaga BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi. Dengan demikian, diperlukan suatu konsep Peraturan Pemerintah yang berfungsi sebagai payung hukum dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang terintegrasi secara lintas sektor.

Di sisi lain, keterkaitan tersebut juga mengarah pada pembentukan konsep mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi. Hal ini menuntut agar masing-masing sektor di kementerian yang terkait dengan konsumen memiliki konsep aturan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang terintegrasi dengan UUPK sebagai payung hukum, sehingga tercipta kejelasan, kepastian, dan tidak terjadi tumpang tindih. Dalam pelaksanaannya, mekanisme penyelesaian sengketa non litigasi dapat menggunakan konsep *Online Alternative Dispute Resolution* (OADR) yang mampu menjangkau seluruh wilayah di Indonesia serta mengurangi biaya, waktu, dan tenaga. Selain itu, diperlukan mekanisme yang jelas terhadap putusan sengketa jalur non litigasi yang telah disepakati para pihak agar dapat segera dieksekusi. Upaya hukum hanya dapat dilakukan setelah para pihak menempuh jalur non litigasi terlebih dahulu, sehingga tidak dapat langsung diajukan ke jalur litigasi. Adapun upaya hukum terhadap putusan sengketa

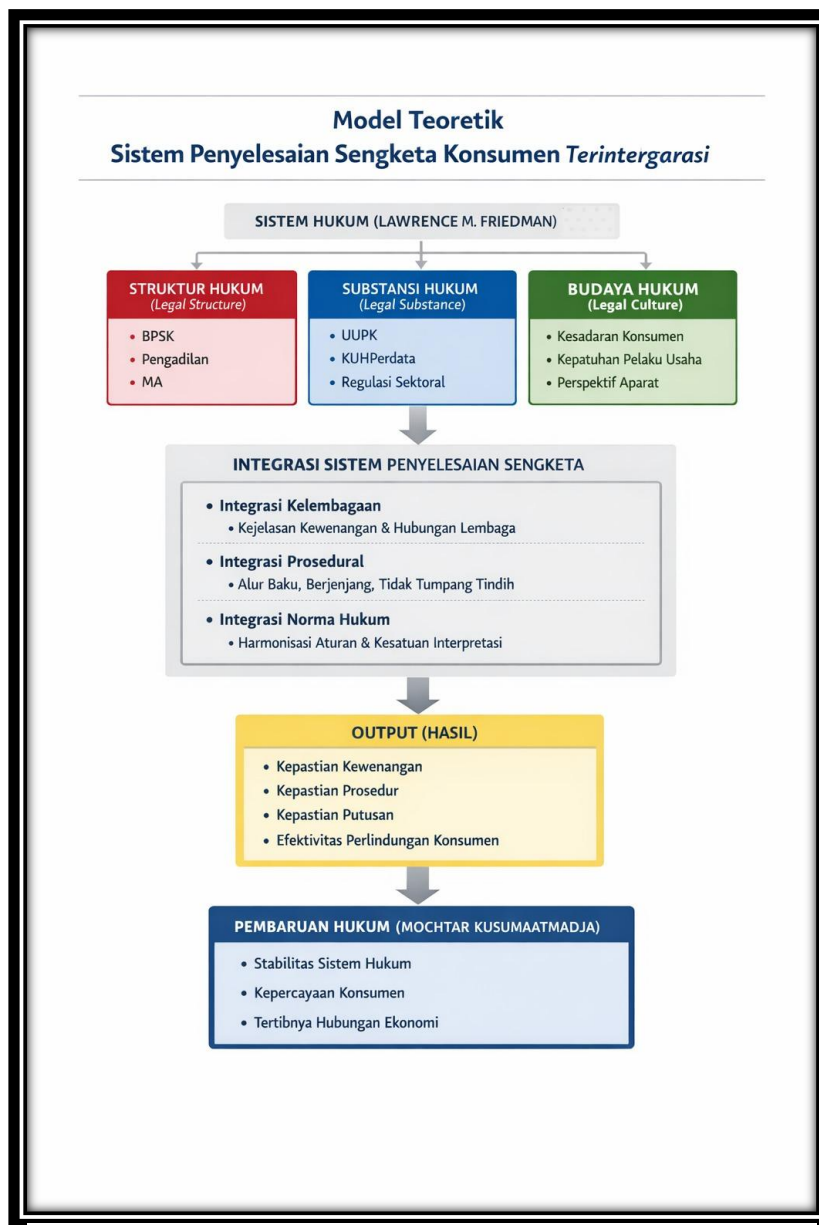
konsumen jalur non litigasi mengacu pada konsep hukum acara perdata. Sementara itu, dalam penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, pengaturannya mengacu pada *E-Court* dan *E-Litigation* serta hukum acara perdata (HIR/RBg) sebagai dasar penyelesaian lintas sektor kementerian. Hukum acara perdata yang dimaksud merupakan hukum acara perdata khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen, dengan majelis pemeriksa yang terdiri dari tiga unsur, yaitu pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah, sehingga putusan yang dihasilkan dapat mencerminkan aspek keadilan, mengingat sengketa yang terjadi merupakan perkara contentiosa yang melibatkan kedua belah pihak jadi konsep majelis hakim Ad Hoc yang terdiri dari tiga orang hakim.



Gambar 8: Konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi

Berdasarkan gambar diatas, peneliti mengajukan suatu konsep **Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi** Diperlukan konsep teori penyelesaian sengketa terintegrasi yang adalah penyelesaian sengketa yang dapat diberlakukan lintas sektor dengan tujuan untuk

mewujudkan kepastian hukum yang didasarkan pada hukum sebagai sarana pembangunan yang mengacu pada substansi, struktur dan budaya hukum dalam pembentukan suatu peraturan sebagai ‘payung hukum’.



Gambar 9: Model penjelasan konsep Teori Penyelesaian Sengketa konsumen Terintegrasi

Analisis terhadap kebutuhan revisi konsep konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menunjukkan adanya permasalahan mendasar berupa tidak seragamnya pengertian “konsumen” di berbagai kementerian, yang berimplikasi pada terjadinya disharmoni regulasi. Kondisi ini menimbulkan ketidakjelasan dalam penerapan

hukum serta berpotensi menimbulkan perbedaan perlakuan terhadap konsumen dalam sektor-sektor yang berbeda. Dalam perspektif Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja, hukum tidak hanya berfungsi sebagai seperangkat norma, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan ketertiban dan mendorong pembangunan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan definisi konsumen yang tidak seragam menunjukkan bahwa hukum belum mampu menjalankan fungsinya secara optimal dalam menciptakan keteraturan dan keselarasan dalam sistem hukum nasional. Ketidaksatuan definisi tersebut juga berimplikasi pada tidak tercapainya kepastian hukum, karena setiap lembaga dapat menafsirkan dan menerapkan konsep konsumen secara berbeda, sehingga menimbulkan ketidakkonsistenan dalam kebijakan publik.

Lebih lanjut, jika dianalisis melalui pendekatan pemikiran Roscoe Pound mengenai hukum sebagai alat rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*), maka perbedaan definisi “konsumen” tersebut menunjukkan kegagalan hukum dalam menjalankan fungsinya untuk menyeimbangkan berbagai kepentingan dalam masyarakat. Dalam hal ini, kepentingan konsumen tidak terlindungi secara merata karena adanya perbedaan standar perlindungan antar sektor, sehingga menimbulkan ketimpangan dalam akses terhadap keadilan. Hukum yang seharusnya bersifat integratif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat justru terpisah-pisah menjadi masing-masing sektor dan kurang efektif dalam menjawab dinamika sosial. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa struktur dan substansi hukum perlindungan konsumen masih memerlukan pembaharuan agar dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen pembangunan.

Berdasarkan uraian tersebut, revisi terhadap konsep “konsumen” di berbagai sektor Strategi Nasional Perlindungan Konsumen yang terintegrasi dengan UUPK menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Revisi ini bertujuan untuk membangun keseragaman

substansi hukum sehingga tercipta harmonisasi regulasi di seluruh sektor kementerian dan lembaga yang terkait dengan perlindungan konsumen. Sehingga UUPK dapat menjadi payung hukum bagi semua sektor yang terkait dengan perlindungan konsumen. Harmonisasi tersebut merupakan prasyarat penting dalam pembangunan hukum nasional, karena dapat menciptakan kepastian hukum, meningkatkan efektivitas kebijakan publik, serta memperkuat fungsi hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat. Dengan demikian, revisi konsep konsumen dalam UUPK tidak hanya merupakan upaya normatif, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam mewujudkan sistem hukum yang terintegrasi, konsisten yang berorientasi pada perlindungan kepentingan masyarakat secara menyeluruh.

Analisis terhadap kebutuhan revisi Pasal 45–58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menunjukkan adanya permasalahan mendasar dalam pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, yaitu belum efektifnya mekanisme yang ada serta sering menimbulkan ketidakpastian hukum. Ketidakjelasan prosedur, tumpang tindih kewenangan, serta inkonsistensi dalam penerapan aturan menyebabkan proses penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia tidak berjalan optimal dan bahkan berpotensi merugikan para pihak, khususnya konsumen sebagai pihak yang lemah. Dalam perspektif Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja, hukum tidak hanya dipahami sebagai sekumpulan aturan, tetapi juga mencakup kelembagaan dan proses yang mendukung pelaksanaannya. Oleh karena itu, apabila aspek prosedural dalam penyelesaian sengketa tidak diatur secara jelas dan efektif, maka hukum tersebut pada dasarnya tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya dalam kehidupan masyarakat.

Lebih lanjut, dalam kerangka kepastian hukum, keberadaan prosedur yang jelas, terstruktur dan konsisten merupakan syarat utama agar hukum dapat memberikan perlindungan yang adil dan dapat diprediksi. Ketidakjelasan dalam mekanisme

penyelesaian sengketa konsumen menunjukkan bahwa hukum formil belum mampu menjamin kepastian tersebut. Selain itu, jika dikaji melalui pendekatan kebijakan (*policy-oriented approach*) yang dikembangkan oleh Harold D. Lasswell dan Myres S. McDougal, hukum seharusnya dirancang sebagai instrumen kebijakan yang efektif dengan mempertimbangkan dampak nyata di masyarakat. Artinya, suatu aturan hukum tidak cukup hanya bersifat normatif, tetapi juga harus mampu di implementasikan secara praktis dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Dalam konteks ini, lemahnya pengaturan penyelesaian sengketa dalam UUPK menunjukkan bahwa hukum belum sepenuhnya berorientasi pada efektivitas dan kebutuhan riil masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, revisi terhadap Pasal 45–58 UUPK menjadi sangat penting untuk memperbaiki aspek hukum formil, khususnya dalam hal prosedur penyelesaian sengketa konsumen. Perbaikan ini diharapkan dapat menciptakan mekanisme yang lebih jelas, sederhana dengan biaya yang terjangkau sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa. Dengan demikian, hukum tidak hanya berhenti pada tataran normatif, tetapi benar-benar dapat dioperasionalkan secara nyata dalam memberikan perlindungan dan keadilan bagi konsumen, serta mendukung terciptanya sistem hukum yang responsif, berkepastian dan berdaya guna dalam pembangunan nasional.

Analisis tentang penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) melalui pembentukan BPSK berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dinilai kurang tepat, karena keputusan tersebut tidak dapat diterapkan pada kementerian lain dan berpotensi melampaui kewenangannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia yang terintegrasi dengan seluruh sektor di masing-masing

kementerian, serta berada pada tingkat yang lebih tinggi dari keputusan menteri, agar dapat diterapkan di seluruh sektor lintas kementerian.

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022, pembentukan peraturan perundang-undangan harus memperhatikan hierarki dan kewenangan pembentuknya. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, pengaturannya saat ini masih didasarkan pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang secara kelembagaan hanya berlaku dalam lingkup kementerian yang bersangkutan, sehingga tidak dapat diterapkan secara efektif pada kementerian lain. Kondisi ini menyebabkan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen menjadi tidak terintegrasi antar sektor. Oleh karena itu, diperlukan suatu peraturan yang memiliki kedudukan lebih tinggi, yaitu Peraturan Pemerintah mengenai penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia yang terintegrasi agar dapat diberlakukan di semua sektor kementerian yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dan litigasi. Dalam kerangka teori hierarki norma yang dikemukakan oleh Hans Kelsen, setiap norma hukum harus memiliki dasar legitimasi yang jelas dalam struktur yang berjenjang. Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah sebagai peraturan yang lebih tinggi memiliki kekuatan mengikat yang lebih luas, memberikan kepastian hukum dan dapat diberlakukan diseluruh sektor kementerian dibandingkan dengan Keputusan Menteri.

Selanjutnya, dalam perspektif Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja, hukum tidak hanya terdiri dari norma, tetapi juga mencakup kelembagaan dan proses yang mendukung pelaksanaannya. Dalam hal ini, penguatan dasar hukum melalui Peraturan Pemerintah merupakan bagian dari upaya memperbaiki struktur hukum agar mampu menjalankan fungsinya secara efektif. Hukum harus memiliki kekuatan implementatif, artinya dapat dilaksanakan secara nyata dan memberikan dampak

dalam kehidupan masyarakat. Tanpa dasar hukum yang kuat, lembaga penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi dan litigasi akan mengalami keterbatasan kewenangan dan legitimasi, sehingga tidak mampu berfungsi secara optimal.

Lebih lanjut, jika dikaitkan dengan pemikiran Roscoe Pound mengenai hukum sebagai alat rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*), maka efektivitas hukum sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bekerja dalam praktik, bukan sekadar tertulis dalam peraturan. Dalam konteks ini, lembaga non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dan litigasi harus memiliki payung hukum sebagai acuan utama yang bersifat mengikat dan berlaku lintas sektor, sehingga dapat menjadi dasar pengaturan yang terintegrasi bagi seluruh kementerian dan lembaga terkait serta memiliki legitimasi yang kuat agar dapat memberikan kepastian hukum dan dapat digunakan untuk melindungi masyarakat. Tanpa legitimasi tersebut, hukum akan kehilangan fungsinya sebagai instrumen yang mampu menyeimbangkan kepentingan dan menyelesaikan konflik terkait konsumen di berbagai sektor kementerian secara adil.

Berdasarkan uraian tersebut, perubahan pengaturan dari Keputusan Menteri menjadi Peraturan Pemerintah merupakan langkah yang tepat dan strategis untuk memperkuat struktur hukum dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen baik melalui jalur non litigasi maupun litigasi. Penguatan ini tidak hanya meningkatkan kepastian hukum, tetapi juga menjadikan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi di masing-masing sektor kementerian perlu mengacu pada konsep pengaturan tentang penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia melalui peraturan yang lebih tinggi yaitu Peraturan Pemerintah sebagai payung hukum dalam rangka melindungi dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak pencari keadilan yang terkait dengan

konsumen. Dengan demikian, keberadaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dan litigasi yang didukung oleh dasar hukum pengaturan yang tepat dapat berfungsi secara optimal sebagai bagian dari pembangunan hukum nasional yang responsif, terintegrasi, dan berorientasi pada keadilan.

Konsep penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi dan litigasi yang terintegrasi antar kementerian di era digitalisasi saat ini perlu dikembangkan melalui penerapan *Online Alternative Dispute Resolution* (ADR), sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien, berbiaya rendah dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam perspektif teori hukum, gagasan integrasi *Online ADR* sejalan dengan konsep hukum sebagai alat rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*) yang dikemukakan oleh Roscoe Pound, di mana hukum dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat. Hukum tidak boleh bersifat statis, melainkan harus responsif terhadap perubahan sosial agar tetap relevan dan efektif dalam mengatur kehidupan masyarakat.

Selain itu, konsep ini juga sejalan dengan pemikiran Eugen Ehrlich mengenai ‘*living law*’, yang menekankan bahwa hukum yang efektif adalah hukum yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyataan yang hidup dalam masyarakat. Dalam konteks Indonesia sebagai masyarakat yang semakin terdigitalisasi, kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi menjadi suatu keniscayaan. Oleh karena itu, pengaturan penyelesaian sengketa konsumen lintas sektor di masing-masing kementerian dapat terintegrasi secara *Online ADR* yang merupakan konsep penyesuaian hukum terhadap perkembangan sosial tersebut, sehingga hukum dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Lebih lanjut, jika dikaji melalui pendekatan kebijakan (*policy-oriented approach*) yang dikembangkan oleh Harold D. Lasswell dan Myres S. McDougal, hukum harus

dirancang dengan mempertimbangkan dampak nyata serta kebutuhan sosial yang berkembang. Dalam hal ini, Pengaturan integrasi penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online ADR* lintas sektor kementerian tidak hanya merupakan inovasi, tetapi juga merupakan kebijakan strategis untuk meningkatkan akses terhadap keadilan (*access to justice*) yang lebih terbuka untuk semua sektor di masing-masing kementerian dan merata bagi seluruh masyarakat pencari keadilan. Sistem yang terintegrasi antar kementerian akan mempermudah koordinasi, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kepastian bagi masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi melalui *Online ADR* dapat dipahami sebagai bentuk modernisasi hukum yang “futuristik” dan tidak hanya memperbarui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang saat ini masih berlaku secara masing-masing di setiap sektor kementerian dan yang belum terhubung secara menyeluruh, tetapi juga mendorong terciptanya sistem yang lebih terpadu dan efektif, tetapi juga memperkuat fungsi hukum dalam pembangunan nasional. Melalui sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi, hukum dapat lebih mudah diakses, lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta lebih efektif dalam mewujudkan keadilan. Dengan demikian, Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia melalui *Online ADR* menjadi instrumen penting dalam rangka membangun sistem hukum yang mampu menyesuaikan perkembangan, mudah diakses oleh semua pihak, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat di era digital.

Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan bahwa hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat pengatur, tetapi juga sebagai sarana pembaharuan yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat dan teknologi. Dalam konteks ini, pembaruan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui pendekatan terintegrasi dan berbasis digital menunjukkan peran aktif hukum dalam merespons perubahan sosial secara

berkelanjutan. Menurut Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja, yang menempatkan hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat (*law as a tool of social engineering*). Revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diperlukan dalam rangka konsep pembaharuan terhadap pengaturan konsumen di berbagai sektor kementerian yang dapat terintegrasi dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 maupun konsep pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi lintas sektor kementerian sangat diperlukan dalam rangka untuk memperbaiki sistem hukum yang lama agar lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Selain itu, pengembangan pengaturan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi seperti *Online Alternative Dispute Resolution* (ADR) lintas sektor merupakan bentuk inovasi hukum yang mencerminkan kemampuan hukum untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman, khususnya di era digital. Hal ini menunjukkan bahwa hukum tidak bersifat statis, melainkan dinamis dan terus berkembang mengikuti perubahan sosial.

Lebih lanjut, pembaharuan tersebut juga mencerminkan adanya integrasi antara substansi, struktur, dan kultur hukum sebagaimana dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman. Dalam hal ini, aspek substansi hukum terlihat dari adanya revisi terhadap UUPK sebagai ‘payung hukum’ terhadap pengaturan konsumen diberbagai sektor kementerian menjadi suatu hal yang penting agar semua sektor yang terkait konsumen dapat terintegrasi dengan UUPK. aspek struktur hukum tercermin dari penguatan kelembagaan melalui konsep pembentukan Peraturan Pemerintah yang menjadi ‘payung hukum’ dalam hal pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia secara non litigasi seperti optimalisasi lembaga penyelesaian sengketa seperti *Online Alternative Dispute Resolution* (ADR) maupun upaya hukum melalui jalur litigasi yang terintegrasi dengan hukum Acara Perdata Khusus. Selanjutnya, aspek budaya hukum terlihat dari upaya menyesuaikan

hukum dengan perkembangan masyarakat digital dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam mewujudkan sistem hukum yang efektif.

Di samping itu, pembaharuan hukum tersebut juga menunjukkan pentingnya penyesuaian dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat Indonesia. Hal ini sejalan dengan pemikiran Filmer S. C. Northrop yang menekankan bahwa hukum tidak dapat dilepaskan dari konteks budaya masyarakat tempat hukum tersebut berlaku. Oleh karena itu, pembentukan dan pengembangan hukum tidak dapat semata-mata mengadopsi sistem dari negara lain tanpa adanya penyesuaian dengan sistem hukum Indonesia yang berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Dalam konteks Indonesia, hukum harus dibangun berdasarkan nilai-nilai Pancasila yang terkandung dalam UUD 1945, kebutuhan yang sesuai dengan ciri khas bangsa Indonesia dan karakteristik budaya masyarakat Indonesia. Dengan demikian, Seluruh upaya reformasi dalam pengaturan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi lintas sektor kementerian di Indonesia tersebut tidak hanya mencerminkan penerapan teori hukum pembangunan, Namun demikian, hal tersebut juga menunjukkan arah pembangunan hukum nasional yang berlandaskan Pancasila, yang mampu mengikuti perkembangan, selaras dengan kondisi yang ada, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat secara luas.

Permasalahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia saat ini menunjukkan bahwa sistem hukum yang ada belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian hukum dan belum terintegrasi antar sektor kementerian. Ketidakpastian hukum terlihat dari adanya perbedaan pengaturan mengenai konsumen di masing-masing sektor kementerian, dan belum terintegrasi pada satu aturan yang menjadi payung hukum, hal ini menyebabkan terjadinya tumpang tindih kewenangan antar lembaga. Di sisi lain, hukum juga belum

mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial dan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dalam konteks ini, Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja memberikan kerangka solusi yang komprehensif, di mana hukum harus mampu menyesuaikan perkembangan, terintegrasi, dan disusun berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat. Hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan normatif, tetapi juga sebagai sarana untuk mendorong perubahan sosial yang lebih baik.

Lebih lanjut, mengenai usulan revisi UUPK sebagai payung hukum dengan tujuan agar dapat diberlakukan di semua sektor kementerian dan pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi melalui konsep Peraturan Pemerintah yang dapat diberlakukan pada semua sektor kementerian merupakan bentuk konkret dari implementasi teori tersebut dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia. Upaya harmonisasi regulasi bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum, sehingga tidak terjadi lagi perbedaan pengaturan mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen antar lembaga. Revisi terhadap prosedur penyelesaian sengketa diarahkan untuk meningkatkan efektivitas hukum, agar dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat bagi masyarakat pencari keadilan.

Penguatan kelembagaan melalui dasar hukum yang lebih kuat bertujuan untuk meningkatkan legitimasi dan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi dengan konsep penerapan digitalisasi melalui mekanisme *Online Alternative Dispute Resolution* (ADR) di masing-masing sektor yang terintegrasi pada satu konsep pengaturan yaitu Peraturan Pemerintah mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi di Indonesia yang mencakup semua sektor kementerian terkait konsumen dan konsep pengaturan upaya hukum melalui jalur litigasi di Pengadilan Negeri pada tingkat pertama sampai dengan upaya hukum kasasi di Mahkamah Agung dan upaya hukum luar biasa yaitu Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung yang terintegrasi dengan

hukum Acara Perdata Khusus yang diatur juga kedalam konsep Peraturan Pemerintah mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi di Indonesia.

Perlunya pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia yang terintegrasi dengan 11 sektor kementerian yang dibuat dalam Peraturan Pemerintah sebagai pelaksana dari UUPK bukan diatur dalam Keputusan Kementerian Perdagangan yang ada saat ini sehingga diharapkan konsep pengaturan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi di Indonesia dapat menjadi payung hukum bagi 11 sektor yang tercantum pada STRANAS Perlindungan Konsumen di Indonesia. Penguatan kelembagaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi pada tingkat PN dan MA yang mengacu pada Hukum Acara Perdata Khusus dalam hal ini konsepnya Majelis Hakim terdiri dari unsur pelaku usaha, konsumen, pemerintah yang mewakili masing-masing sektor kementerian. Artinya hakim yang dimaksud adalah hakim ad hoc yang merupakan hakim yang diangkat secara khusus untuk menangani jenis perkara tertentu, biasanya karena perkara tersebut membutuhkan keahlian khusus yang tidak selalu dimiliki oleh hakim karier. Menurut Pasal 3 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2000 Tentang Penyempurnaan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1999 Tentang Hakim Ad Hoc, kewenangan dari Hakim Ad Hoc ialah memeriksa dan memutus perkara khusus yang ditugaskan kepada Majelis yang bersangkutan.⁵⁰¹

Secara sederhana, hakim ad hoc adalah sama dengan hakim karier, yang hanya dibedakan dari sumber rekrutmentnya saja, hakim karier merupakan hakim tetap yang bekerja di pengadilan secara permanen, sedangkan hakim ad hoc merupakan hakim yang bersifat sementara atau khusus yang ditunjuk untuk menangani bidang atau kasus

⁵⁰¹ Yohanes Winarto, "Mengkaji Kedudukan Hakim Ad Hoc Dalam Menjalankan Kekuasaan Yudikatif Di Indonesia," *Jurnal Pembangunan Hukum* 6, no. 3 (2024): hlm. 458, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/view/21101>.

tertentu.⁵⁰² Menurut Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman Hakim ad hoc adalah Hakim yang bersifat sementara yang memiliki keahlian dan pengalaman di bidang tertentu untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang pengangkatannya diatur dalam undang-undang. Secara historis, Hakim ad hoc awalnya muncul dalam system pengadilan di Indonesia adalah karena faktor perlunya "keahlian khusus" dalam memeriksa dan memutus perkara. Hakim ad hoc menangani perkara-perkara spesifik, seperti kepailitan, hubungan industrial, kasus pajak.⁵⁰³

Di Indonesia, keberadaan hakim ad hoc dapat ditemukan pada beberapa lingkungan peradilan tertentu, seperti Pengadilan Hubungan Industrial, Pengadilan Niaga, serta Pengadilan Pajak. Pembentukan hakim ad hoc bertujuan untuk meningkatkan kualitas proses peradilan agar lebih adil dan kompeten. keberadaan hakim ad hoc merupakan bagian dari pelaksanaan kekuasaan kehakiman oleh badan-badan peradilan tersebut. Secara konstitusional, Pasal 24 ayat (2) UUD NRI Tahun 1945 menegaskan bahwa kekuasaan kehakiman dilaksanakan oleh Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya serta oleh Mahkamah Konstitusi. Walaupun UUD 1945 tidak secara tegas mengatur mengenai hakim ad hoc, keberadaan mereka dijamin dalam kerangka pelaksanaan kekuasaan kehakiman melalui pengaturan lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.⁵⁰⁴

Hal ini diperlukan agar proses pemeriksaan dan putusan sengketa konsumen dapat berjalan sesuai dengan Hukum Acara Perdata. Dalam konteks sengketa konsumen, perkara ini melibatkan dua pihak, yaitu pelaku usaha dan konsumen, sehingga termasuk dalam

⁵⁰² Simon Petrus Tanggoi, "Peran Hakim Ad Hoc Perikanan Pada Pengadilan Negeri Merauke Dalam Menyusun Putusan," *Animha Law Journal* 1, no. 2 (2024): hlm. 13, <https://jurnal.asthagrafika.com/index.php/alj/article/view/96/51>.

⁵⁰³ Novita Endah Lestari, "Hakim Ad Hoc Pada Penyelesaian Perkara Lingkungan Hidup Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia," *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPPI)* 3, no. 2 (2022): hlm. 279, <https://ojs.bdproject.co.id/index.php/jphi/article/view/84/59>.

⁵⁰⁴ Tiara Lanita et al., "Reformulasi Pengaturan Hakim Ad Hoc Untuk Pemerataan Pengadilan Tindak Pidana Korupsi Di Kabupaten / Kota," *IBLAM Law Review* 6, no. 1 (2016): hlm. 159, <https://ejurnal.iblam.ac.id/IRL/index.php/ILR/article/view/663/486>.

kategori perkara contentiosa. Perkara contentiosa merupakan perkara yang bersifat konflik, yaitu adanya perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Baik pelaku usaha maupun konsumen sama-sama memperoleh perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang. Tidak tepat apabila sengketa konsumen diselesaikan oleh satu hakim, karena dalam hukum acara perdata, pemeriksaan oleh satu hakim umumnya digunakan untuk perkara *voluntaria*, yaitu perkara yang tidak mengandung sengketa. Perkara *voluntaria* merupakan permohonan yang diajukan oleh satu pihak untuk memperoleh penetapan hukum tertentu dari pengadilan, bukan untuk menyelesaikan perselisihan antara dua pihak yang berlawanan kepentingannya. Sehingga konsep penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi melalui jalur litigasi di Pengadilan mengacu pada ketentuan Hukum Acara Perdata yang diatur secara khusus terkait konsumen dimana majelis hakim ad hoc yang memeriksa dan memutus perkara konsumen terdiri dari tiga orang hakim dari unsur pelaku usaha, unsur konsumen dan unsur pemerintah yang mewakili masing-masing sektor kementerian.

Untuk itu diperlukan suatu konsep teori adalah kerangka pemikiran yang digunakan untuk memahami atau menjelaskan suatu masalah. Misalnya, teori kepastian hukum, teori keadilan, atau teori kemanfaatan dalam ilmu hukum. **Pembaharuan hukum** adalah usaha memperbaiki hukum yang sudah ada agar mampu menjawab perubahan sosial, ekonomi, politik, dan teknologi. Contohnya adalah revisi undang-undang, pembentukan peraturan baru, atau pembaruan sistem peradilan. Konsep teori sering menjadi **landasan** dalam pembaharuan hukum. Artinya, pembaharuan hukum tidak dilakukan secara sembarangan, tetapi didasarkan pada teori-teori hukum yang menjelaskan mengapa suatu aturan perlu diubah dan bagaimana seharusnya aturan baru dibentuk. Konsep teori adalah **dasar pemikiran atau landasan ilmiah**, sedangkan pembaharuan hukum adalah **proses atau tindakan nyata untuk memperbaiki dan mengembangkan**

hukum berdasarkan kebutuhan masyarakat dan, sering kali, didukung oleh teori-teori hukum. Hal tersebut merupakan langkah strategis untuk meningkatkan relevansi hukum dengan kondisi sosial masyarakat modern. Dengan demikian, keseluruhan usulan konsep pengaturan penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi baik melalui jalur non litigasi dan litigasi yang terintegrasi dengan UUPK dan konsep Peraturan Pemerintah tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi di Indonesia. Hal tersebut sangat diperlukan tidak hanya untuk memperbaiki kelemahan yang ada, tetapi juga mencerminkan arah pembangunan hukum nasional yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat Indonesia yang berdasarkan pada nilai-nilai keadilan Pancasila.

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN TEMUAN BARU

Hasil penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu studi kepustakaan dengan pendekatan kasus menganalisis putusan pengadilan, pendekatan peraturan perundang-undangan, serta pendekatan perbandingan di beberapa negara. Penelitian ini menganalisis pengaturan hukum materiil dan hukum formil dalam penyelesaian sengketa konsumen serta penelitian lapangan seperti mewawancarai pihak BPSK Bale Bandung, Pengadilan Negeri Bandung, dan Ketua Kamar Perdata Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI) untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, dengan kesimpulan, saran dan temuan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Pengaturan hukum materiil dan hukum formil dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan dinamika hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, pengaturan tersebut belum sepenuhnya terintegrasi. Berbagai ketentuan yang berasal dari peraturan lama maupun peraturan yang lebih baru masih berjalan secara terpisah dan belum memiliki sinkronisasi yang memadai. Kondisi ini menyebabkan adanya tumpang tindih pengaturan, perbedaan penafsiran, serta ketidakkonsistenan dalam penerapannya, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak baik pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha pada penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.
2. Kendala-kendala pada pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengaturan hukum perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih belum terintegrasi, baik dari aspek materiil maupun formil. Belum adanya payung

hukum yang mengatur perlindungan konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa secara lintas sektor menyebabkan setiap kementerian memiliki pengaturan sendiri-sendiri, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum dan tumpang tindih kewenangan. Di sisi lain, mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum berjalan secara efektif karena dasar pengaturannya belum mampu mengakomodasi sengketa lintas sektor, putusannya belum memiliki kekuatan eksekutorial yang jelas, serta masih terbuka upaya keberatan dan upaya hukum yang berakibat banyak putusan BPSK dibatalkan oleh pengadilan. Kondisi tersebut menimbulkan kebingungan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menentukan lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa serta menunjukkan perlunya pembentukan konsep penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi guna mewujudkan kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan.

Konsep Penyelesaian Sengketa Konsumen terintegrasi dibuat konsep peraturan yang dapat dijadikan payung hukum dan dapat diberlakukan di semua sektor Strategi Nasional, baik pengaturan hukum materil dan formil mengenai penyelesaian Sengketa konsumen. Terintegrasi mengacu pada tiga aspek utama, yaitu struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*) dan Teori Hukum Pembangunan yang dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja, hukum tidak hanya berfungsi sebagai seperangkat norma, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan ketertiban dan mendorong pembangunan masyarakat, peneliti mengajukan suatu konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi yang pengertiannya adalah suatu aturan hukum mengenai penyelesaian sengketa yang dapat diberlakukan lintas sektor dengan tujuan untuk mewujudkan kepastian hukum yang didasarkan pada hukum sebagai sarana pembangunan yang mengacu pada substansi, struktur dan budaya hukum dalam pembentukan suatu peraturan sebagai ‘payung hukum’. **Konsep teori** adalah kerangka pemikiran yang

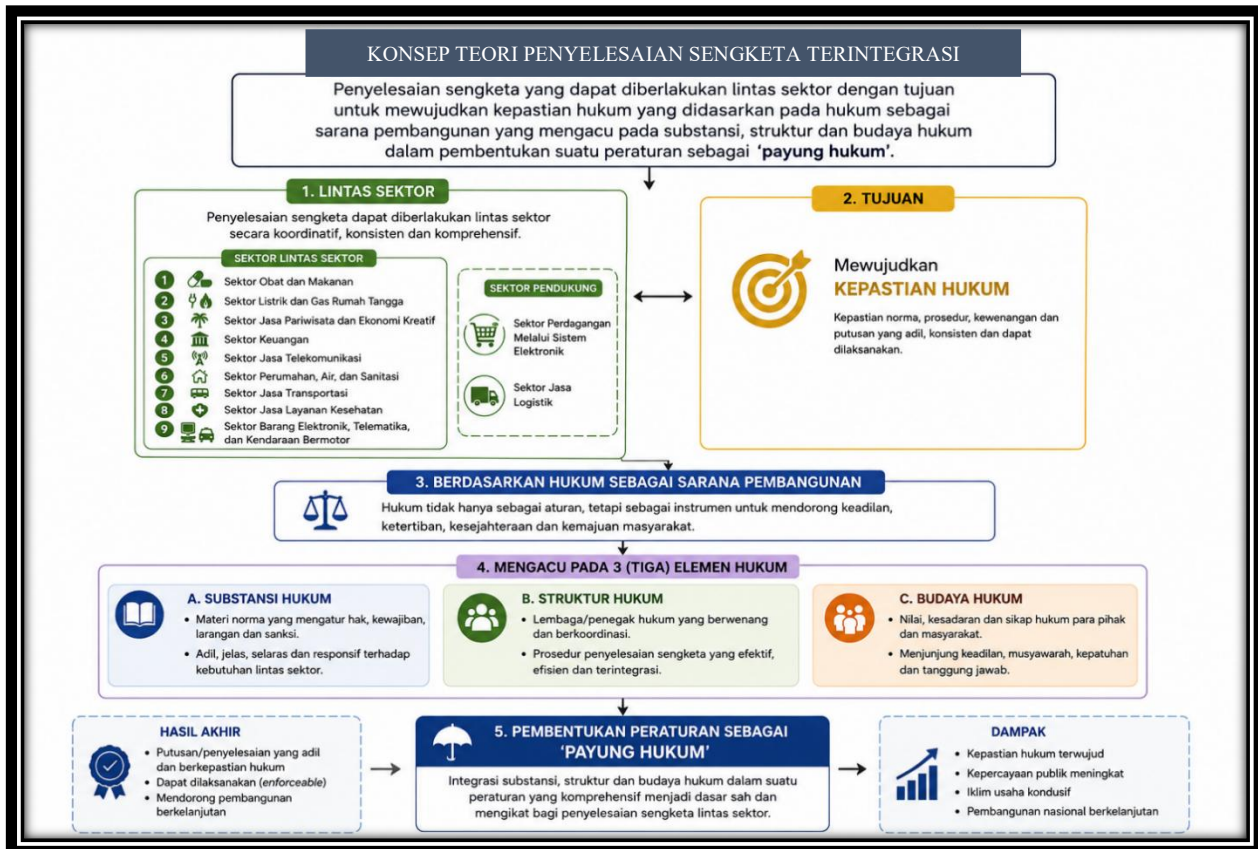
digunakan untuk memahami atau menjelaskan suatu masalah. Misalnya, teori kepastian hukum, teori keadilan, atau teori kemanfaatan dalam ilmu hukum. **Pembaharuan hukum** adalah usaha memperbarui hukum yang sudah ada agar mampu menjawab perubahan sosial, ekonomi, politik, dan teknologi. Contohnya adalah revisi undang-undang, pembentukan peraturan baru, atau pembaruan sistem peradilan. Konsep teori sering menjadi **landasan** dalam pembaharuan hukum. Artinya, pembaharuan hukum tidak dilakukan secara sembarangan, tetapi didasarkan pada teori-teori hukum yang menjelaskan mengapa suatu aturan perlu diubah dan bagaimana seharusnya aturan baru dibentuk. Konsep teori adalah **dasar pemikiran atau landasan ilmiah**, sedangkan pembaharuan hukum adalah **proses atau tindakan nyata untuk memperbaiki dan mengembangkan hukum** berdasarkan kebutuhan masyarakat dan, sering kali, didukung oleh teori-teori hukum.

B. Saran

1. Agar dilakukan revisi terhadap Bab X (khususnya Pasal 45–48) terkait pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di UUPK sehingga dapat dijadikan payung hukum yang berlaku di semua sektor.
2. Perlu dibuat Peraturan Pemerintah yang dapat dijadikan payung hukum penyelesaian sengketa konsumen terintegrasi.
3. Perlu konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi yaitu suatu aturan Penyelesaian Sengketa yang dapat diberlakukan di semua sektor yang mengacu pada hukum sebagai sarana pembangunan yang mencakup substansi, struktur dan budaya hukum yang dapat dijadikan payung hukum. Dalam hal ini pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi diselesaikan dimasing-masing sektor dan dapat mempergunakan Online Dispute Resolution atau pendaftaran penyelesaian non litigasi

nya dilakukan secara online untuk memberikan kemudahan bagi para pencari keadilan dan untuk jalur litigasi karena memiliki karakteristik khusus yang mengacu pada hukum acara perdata khusus.

C. Temuan Baru



Gambar 10: Bagan Konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi

Berdasarkan gambar diatas, peneliti mengajukan suatu **konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi** yang pengertiannya adalah suatu aturan hukum mengenai penyelesaian sengketa yang dapat diberlakukan lintas sektor dengan tujuan untuk mewujudkan kepastian hukum yang didasarkan pada hukum sebagai sarana pembangunan yang mengacu pada substansi, struktur dan budaya hukum dalam pembentukan suatu peraturan sebagai 'payung hukum'.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrianto, Hari Sugiharto, and Bagus Oктаian. "Perlindungan Hukum Non Yudisial Terhadap Perbuatan Hukum Publik Oleh Pemerintah." *Yuridika* 33, no. 1 (2018).
<https://www.academia.edu/download/55759233/7280-23898-1-PB.pdf>.
- Achmad, Ruben, Amir Syarifuddin, and Subhan. "Kajian Yuridis Tentang Perbuatan Kejahatan Begal Motor Menurut Hukum Pidana Indonesia." *Legalitas* VI, no. 2 (2014): 59–100.
- Adolf, Huala. *Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2020.
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=YID5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=huala+adolf+konsiliasi&ots=tmE83fjM9B&sig=_oKGbzRa8cDisDp9f6jy7FmTbm8&redir_esc=y#v=onepage&q=huala adolf konsiliasi&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=YID5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=huala+adolf+konsiliasi&ots=tmE83fjM9B&sig=_oKGbzRa8cDisDp9f6jy7FmTbm8&redir_esc=y#v=onepage&q=huala%20adolf%20konsiliasi&f=false).
- Afifi, Mustafa Halim, Shabrina Zata Amni, and Mufti Maulana. "Legal System in the Perspectives of H.L.A Hart and Lawrence M. Friedman Mustafa." *Peradaban Journal Of Law And Society* 2, no. 1 (2023): 51–61.
- Afiana, Anita, and An An Chandrawulan. "Menakar Penyelesaian Gugatan Sederhana Di Indonesia." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. September (2019).
<https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.4>.
- Afiana, Anita, Sudaryat, Rai Mantili, and Ema Rahmawati. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Penyelesaian Sengketa*. Bandung: CV Global Sinergi Indonesia, 2019.
- Afiana, Dr. Anita, Dr. Sudaryat, Rai Mantili, and Ema Rahmawati. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Penyelesaian Sengketa*. Bandung: CV Global Sinergi Indonesia, 2019.
- Agustin, Ruli. "Miskonsepsi Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia Dalam Praktik Leasing

- Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).” *Jurnal Hukum Statuta* 3, no. 3 (2024). <https://ejournal.upnvj.ac.id/statuta/article/view/9006/3204>.
- Aji Yudo Riyandono. “Implementasi Teori Hukum Roscoe Pound Dalam Pembangunan Hukum Di Indonesia.” *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 15, no. 10 (2025): 167–86. <https://doi.org/doi.org/10.3783/causa.v2i9.2461>.
- Al’anam, Muklis. “Teori Keadilan Perspektif Gustav Radbruch: Hubungan Moral Dan Hukum.” *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum* 9, no. 1 (2025): 119–33. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v9i1.6393>.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Amir, Hamzah. *Hukum Acara Perdata Peradilan Tingkat Banding*. Cetakan 1. Malang: Setara Press, 2013.
- Amiroh, Fadhilatul, Hamzah, and Rohaini. “Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK : Perspektif Perlindungan Konsumen.” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 6 (2025). <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/2785>.
- Ananda, Riski, and Mustolih Siradj. “Upaya Keberatan Atas Putusan Arbitrase BPSK Jakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 : Studi Kasus Putusan BPSK No . 099 / Pts . A / Bpsk-DKI/II/2012.” *Journal Of Legal Reserch* 4, no. 1 (2022): 169–96. <https://journal.uinjkt.ac.id/jlr/article/view/17080>.
- Andini, Sylvira Nur, Mahanda Purnifa Nesa, Sifa Fadilah, and Mohammad Alvi. “Konsep Hukum Dan Keadilan Plato.” *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan* 1, no. 2 (2024): 1–16. <https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxxx>.
- Anggara, Sahya. *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia, 2018.
- Annisa, R. Aulia. “Proses Penyelesaian Sengketa Dumping Ekspor Kertas Fotocopy Indonesia

- Ke Jepang Tahun 2012.” *JOM FISIP* 4, no. 2 (2017).
https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=PROSES+PENYELESAI+AN+SENGKETA+DUMPING+EKSPOR+KERTAS+FOTOCOPY+INDONESIA+KE+JEPANG+TAHUN+2012&btnG=.
- Anwar, Abdul Hajar, Anastha Dilla Aulia, Tasya Fazira Arisma, and Roni Masa Putra. “Peran Negara Hukum Dan Tanggung Jawabnya Dalam Masyarakat Untuk Menjamin Kesejahteraan Dan Keadilan Di Indonesia.” *Journal of Global Legal Review* 2, no. 2 (2024): 81–88.
- Asnawi, M. Natsir. *Hukum Pembuktian Perkara Perdata Dalam Sistem Hukum Indonesia: Kajian Kontekstual Mengenai Sistem, Asas, Prinsip, Pembebanan, Dan Standar Pembuktian*. Cetakan 1. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2020.
- . *Pembaharuan Hukum Perdata (Pendekatan Temayik)*. Yogyakarta: UII Press, 2019.
- Astomo, Putera. “Prinsip-Prinsip Negara Hukum Indonesiadalam UUD NRI Tahun 1945.” *Jurnal Hukum Unsulbar* 1, no. 1 (2018): 1–12. <https://doi.org/10.31605/j-law.v1i1.47>.
- Atip Latipulhayat. “Mochtar Kusumaatmadja.” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2014).
- Atmasasmita, Romli. “Tiga Paradigma Hukum Dalam Pembangunan Nasional.” *Jurnal Hukum PRIORIS* 3, no. 1 (2012).
https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Atmasasmita%2C+Romli.+%22Tiga+Paradigma+Hukum+Dalam+Pembangunan+Nasional.%22+Jurnal+Hukum+PRIORIS+3.1+%282012%29.&btnG=.
- . “Tiga Paradigma Hukum Dalam Pembangunan Nasional.” *Jurnal Hukum PRIORIS* 3, no. 1 (2012): 1–26. <https://doi.org/10.25105/prio.v3i1.354>.
- Aulia, Keysha Nashwa, Ayu Lestari, Lika Mulki Latief, and Noerma Kurnia Fajarwati. “Kepastian Hukum Dan Keadilan Hukum Dalam Pandangan Ilmu Komunikasi.” *Sains*

Student Research 2, no. 1 (2024): 713–24.

Azhar, Edi, Bisma Putra Pratama, and Beatrix Benni. “Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Pembiayaan Konsumen Akibat Debitur Meninggal Dunia (Studi Kasus Pada PT Sinar Mitra Sepadan Finance Cabang Padang).” *Ekasakti Legal Science* 2, no. 4 (2025).
<https://journal.unespadang.ac.id/legal/article/view/550/470>.

Azhari, Aidul Fitriciada. “Negara Hukum Indonesia: Dekolonisasi Dan Rekonstruksi Tradisi (The Indonesian Law State: Decolonization and Reconstruction of Traditions).” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 19, no. 4 (2012): 491.
<https://doi.org/10.20885/iustum.vol19.iss4.art1>.

Baehaki, Imam, Ismail, and Dewi Iryani. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Pengiriman Dokumen Yang Dilakukan Oleh PT . Pos Indonesia (Persero).” *Jurnal Global Ilmiah* 2, no. 4 (2025): 1–8. <https://jgi.internationaljournallabs.com/index.php/ji/article/view/181>.

Bismo Aryo Dewanto, Putra Hutomo, Amelia Nur Widyanti. “Kepastian Hukum Akta Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa Tumpang Tindih Hak Ulayat Dengan Tanah Sertipikat.” *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 3, no. 5 (2024): 2361–71.
<https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/2748/2676>.

Boboy, Juwita Tarochi, Budi Santoso, and Irawati. “Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt Dan Jeffrey Z.Rubin.” *Notarius* 13, no. 2 (2020): 803–18. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/notarius/article/view/31168>.

Bora, Alfons, and Andrea Kretschmann. *Soziologische Theorien Des Rechts. Soziologische Theorien Des Rechts*, 2024. <https://doi.org/10.5771/9783748948049-11>.

Butarbutar, Prof. Dr. Elisabeth Nurhaini, Fransiskus Rahmad Zai, and Arief Wibowo. *Penyelesaian Perkara Perdata Dilihat Dari Kacamata Hakim*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2025.

- Darwis, Nurlely. "Upaya Keadilan Bagi Rakyat Melalui Small Claim Court." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2019): 21–34. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/401>.
- Datumula, Sarfika. "Mediasi Dalam Penyelesaian Perkara Perceraian Di Luar Pengadilan." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume* 3, no. 2 (2023). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/2090/1523>.
- Denta, Efriza Malna, Abdurahman, Zufriadin Adil Setiawan, and Zuhrah. "Potensi Sengketa Konsumen Di Sektor Fintech Dan Tantangan LAPS Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 1 (2026). <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/4108>.
- Dewi, Putu Eka Trisna. "Karakteristik Khusus Pengadilan Niaga Dalam Mengadili Perkara Kepailitan." *Jurnal Hukum Saraswati* 5, no. 1 (2023): 322–38. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/JHS/article/view/6409>.
- Dr. Bambang Sutyoso. *Hukum Acara Perdata Khusus Di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2020.
- Dr. Romli Arsad, S.H., M. Hum. *Pengantar Ilmu Hukum*. Edited by Adnan Abi Wildan Setting. Bandung: ALQAPRINT JATINANGOR, 2014.
- Dr. Yati Nurhayati, S.H., M.H. *Pengantar Ilmu Hukum*. Edited by M.H Dr. Irfani, S.H. Bandung: Nusa Media, n.d.
- Efendi, Erwan, Hotna Marito Siregar, Aprian Hutagalung, and Baharuddin Pasaribu. "Teknologi Sistem Informasi." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/281/274>.
- Endipradja, Firman Turmantara. *Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Malang: Setara Press,

2016.

———. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jawa Timur: Setara Press, 2016.

Fadhila, Dhea Salsa, Rahma Rini Khalisa Firdausi, Chammelia Annastasya Melati, Arifa Sholekhah, Sofia Nurul Toyiba, and Muhammad Natasyah Fikko Artama. “Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Gagal Bayar Polis Asuransi Jiwasraya : Analisis Regulasi Dan Peran OJK.” *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora* 2, no. 3 (2025). <https://journal.lpkd.or.id/index.php/Humif/article/view/2016> .

Fadzlurrahman, and Muna Yastuti Madrah. “Paradigma Baru Dalam Pelaksanaan E-Court Di Peradilan Agama Ditinjau Dari Teori Efektifitas Hukum.” *ADKHI: Journal Of Islamic Family Law* 4, no. 2 (2022): 115–30. https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Paradigma+Baru+Dalam+Pelaksanaan+E-Court+Di+Peradilan+Agama+Ditinjau+Dari+Teori+Efektifitas+Hukum%2C+Fadzlurrahman&btnG=.

Fajar, Anas Mukti, and Ach. Nurul Luthfi. “Hukum Sebagai Alat Rekayasa Sosial : Telaah Komparatif Pemikiran Roscoe Pound Dan Muchtar Kusumaatmadja.” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 1 (2026): 3101–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.3590>.

Fajar Nurhardianto. “Sistem Hukum Dan Posisi Hukum Indonesia.” *Jurnal TAPIS* 11, no. 1 (2015).

Fakhriah, Efa Laela, Artaji dan Hazar Kusmayanti. *Hukum Acara Perdata: Dimensi Tuntutan Hak Keperdataan*. Cetakan 1. Bandung: PT Refika Aditama, 2024.

Fakhriah, Efa Laela. *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata*. Edited by Dinah Sumayyah. 1st ed. Bandung: PT Refika Aditama, 2017.

———. *Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Perdata*. Bandung: PT. Refika Aditama,

2017.

———. *Kapita Selekta Hukum Acara Perdata Indonesia*. Cetakan 1. Bandung: CV Mandar Maju, 2019.

———. *Perbandingan HIR Dan RBG Sebagai Hukum Acara Perdata Positif Di Indonesia*. Cetakan 2. Bandung: CV Keni Media, 2016.

Fakhriah, Efa Laela, and Sherly Ayuna Putri. *Hukum Acara Perdata: Pengertian, Sumber Hukum, Asas, Badan Peradilan, Perdamaian, Pemberian Kuasa, Sita Jamin Dan Pembaruan Hukum Acara Perdata*. Edited by Rachmi. Cetakan 2. Bandung: PT Refika Aditama, 2020.

Falk, Richard A, Rosalyn C Higgins, W Michael Reisman, and Burns H Weston. “Myres Smith McDougal (1906-1998).” *The American Journal Of International Law* 92, no. 792 (1998).

Fatimah, Meisya Soraya, Jacinda Velliayanti, Zahra Nuraeni, and Rachelia Yusniar. “Keadilan Dalam Perspektif Filsafat Hukum Thomas Aquinas.” *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* 3, no. 2 (2025): 1–15.
<https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx>.

Fauzana, Ba'tita Rahma Safira, Clara Cornelia Putri, Difiyan Rachel Ovisina, Nafi Rizka Ananda, Arfinto Dicky S, and Natasya Damayanti. “Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Sengketa Asuransi Di Indonesia.” *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 13, no. 12 (2025). <https://cibangsa.com/index.php/causa/article/view/1870>.

Febriansyah, Ferry Irawan. “Keadilan Berdasarkan Pancasila Sebagai Dasar Filosofis Dan Ideologis Bangsa.” *DiH Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 25 (2017): 1–27.

Ferdiana, Anissa Puteri Larasati, Muhamad Amirulloh, and Anita Afriana. “Pelindungan Hak Ekonomi Terhadap Merek Sebagai Boedel Pailit Dikaitkan Dengan Urgensi Valuasi Merek.” *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan* 8, no. 2 (2025): 132–46.
<https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/1902>.

- Firdaus, Muhammad Bintang. “Dialektika Keadilan, Kepastian, Kemanfaatan Hukum Dalam Perspektif Gustav Radbruch Pada Hukum Indonesia.” *Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* 3, no. 1 (2025): 20–21.
- Fitriani, Safira, Hayatul Ismi, and Hengki Firmanda. “Wanprestasi Kontrak Sewa Mobil Antara Rental Mobil Cs Dengan Cv Berkat Kawan.” *Multilingual* 3, no. 2 (2023): 223–30.
<https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/172>.
- Fuady, Munir. *Metode Riset Hukum: Pendekatan Teori Dan Konsep*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2018.
- Gerard, Anggrio Shane. “Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Bisnis: Tantangan Dan Solusi.” *Jurnal Multilingual* 5, no. 1 (2025): 69–83.
<https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/1233>.
- Gunawan, Yusuf. “Penyelesaian Sengketa Merek Terdaftar Dan Merek Terkenal Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum.” *IBLAM Law Review* 2, no. 02 (2022).
<https://ejurnal.iblam.ac.id/IRL/index.php/ILR/article/view/80/57>.
- Hadi, Fikri. “Negara Hukum Dan Hak Asasi Manusia Di Indonesia.” *Wijaya Putra Law Review* 1, no. 2 (2022): 170–88.
<http://jurnal.uwp.ac.id/fh/index.php/wijayaputralawreview/article/view/79/18>.
- Harahap, Mhd Dicky Safii, OK. Saidin, Detania Sukarja, and Jelly Leviza. “Yurisdiksi LAPS Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan.” *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 8 (2022): 465–80.
<https://jurnal.locusmedia.id/index.php/jalr/article/view/411>.
- Harahap, Syaiful Khoiri. “Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen.” *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): 1018–34.
<https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/9262>.

- Hartoyo, Nishka Sylviana, and Teddy Anggoro. "Permohonan Pendaftaran Jaminan Fidusia Secara Elektronik Oleh Notaris Pasca Dikeluarkannya Permenkumham Nomor 25 Tahun 2021." *Jurnal Mercatoria* 15, no. 1 (2022): 39–41.
- Haspada, Deny, and Efa Laela Fakhriah. "The Development of Evidence Law in Civil Cases Towards the Unification of Civil Procedural Law." *Yuridika* 35, no. 1 (2020): 31–40. <https://doi.org/10.20473/ydk.v35i1.15619>.
- Heather Leawoods. "Gustav Radbruch: An Extraordinary Legal Philosopher." *Journal of Law and Policy* 2, no. January (2000): 498.
- Hidayati, Maslihati Nur. "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen." *Lex Jurnalica* 5, no. 3 (2008). https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=ANALISIS+TENTANG+ALTERNATIF+PENYELESAIAN+SENGKETA+PERLINDUNGAN+KONSUMEN+%3A+STUDI+TENTANG+EFEKTIFITAS+BADAN+PENYELESAIAN+SENGKET+A+PERLINDUNGAN+KONSUMEN+Oleh%3A+MASLIHATI+NUR+HIDAYATI&btnG=.
- Himawan, Muhammad Guntur, Rosa Nilla Nurjannah, Alike Atha Amani, Putri Sa, Ari Metalin, Ika Puspita, and Gunawan Santoso. "Harmoni Integrasi Nasional Dalam Kegiatan Aktivis Sosial." *Jurnal Pendidikan Transformatif* 02, no. 06 (2023). <https://jupetra.org/index.php/jpt/article/download/1045/353/2890>.
- Iqbal, Firdaus Muhamad. "Kontribusi Sistem Civil Law (Eropa Kontinental) Terhadap Perkembangan Sistem Hukum Di Indonesia." *Jurnal Dialektika Hukum* 4, no. 2 (2022): 180–200. <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-dialektika-hukum/article/view/1120>.
- Junaedi. "PANCASILA SEBAGAI SISTEM FILSAFAT DALAM PENERAPAN KONSEP

- NEGARA HUKUM INDONESIA.” *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia* 3, no. 12 (2018): 97–108.
- Kariadi. “Kekuasaan Kehakiman Dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ‘Saat Ini Dan Esok’ Kariadi.” *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention* 6, no. 2 (2020): 55.
- Kartono, Mareti Waruwu, and Ary Oktaviyanti. “Kepastian Hukum Agunan Tambahan Berupa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Atas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Mikro Perseorangan Ditinjau Dari Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 6 Tahun 2019 Dan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 Tentang.” *Pamulang Law Review* 6, no. 1 (2023): 96–103.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 (2001).
https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Regulasi/2001/kepmenperindag_350mppkep122001.pdf
 .
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (n.d.).
- Kristianti, Nunul, Ferdian Yanuar, Deden Ardiansyah, Mega Amanda Putri, Parman, and Yuyut Prayuti. “Hukum Perlindungan Konsumen Pada Telekonsultasi Kesehatan.” *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 4 (2025): 1495–1501. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/3537>.
- Kristiyanto, Daniel. “Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk).” *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 1, no. 2 (2018): 128–41. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol1.no2.p128-141>.
- Kurnia, Asep. “Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Alihdaya Dengan Upah Dibawah

- Ketentuan: Tinjauan Teori Kepastian Hukum.” *Legal Standing* 8, no. 1 (2024): 2580–3883. <https://doi.org/https://doi.org/10.24269/lis.v8i1.7961>.
- Lanita, Tiara, Bambang Sugiri, Fachrizal Afandi, and Aquelino da Costa Tilman. “Reformulasi Pengaturan Hakim Ad Hoc Untuk Pemerataan Pengadilan Tindak Pidana Korupsi Di Kabupaten / Kota.” *IBLAM Law Review* 6, no. 1 (2016). <https://ejurnal.iblam.ac.id/IRL/index.php/ILR/article/view/663/486>.
- Latipulhayat, Atip. “Roscoe Pound.” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2014): 413–24.
- Lestari, Novita Endah. “Hakim Ad Hoc Pada Penyelesaian Perkara Lingkungan Hidup Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia.” *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)* 3, no. 2 (2022). <https://ojs.bdproject.co.id/index.php/jphi/article/view/84/59>.
- Lillo, Ricardo. *Access to Justice and Small Claims Courts: Supporting Latin American Civil Reforms through Empirical Research in Los Angeles County, California*. *Revista Chilena de Derecho*. Vol. 43, 2016. <https://doi.org/10.4067/S0718-34372016000300008>.
- Limba, Franco Benony, and Shella Gilby Sapulette. *Sistem Informasi Akuntansi*. 1st ed. Bandung: Widina Media Utama, 2023. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/564573-sistem-informasi-akuntansi-0df0b2f3.pdf>.
- Mahendra, Vito Nandio, and Iyah Faniyah. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Pengguna Aplikasi Transportasi Online Akibat Transaksi Yang Tidak Bisa Dibatalkan.” *Ekasakti Legal Science Journal* 1, no. 2 (2024): 165–73. <https://journal.unespadang.ac.id/legal/article/view/188/186>.
- Mahfudzi, Razi, Hartana, and G . Nyoman Tio Rae. “Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Alternatif Lembaga Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha.” *Mutiara: Multidisciplinary Scientific Journal* 2, no. 12

(2024): 1–10. <https://mutiara.al-makkipublisher.com/index.php/al/article/view/306>.

Maliki, Achmad Ichsan, and Mas Anienda Tien Fitriyah. “Perlindungan Konsumen Berupa Ganti Kerugian Sebagai Pertanggungjawaban Pihak Pengelola Taman Wisata.” *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara* 13, no. 1 (2023): 8–16. <https://ojs.uninus.ac.id/MJN/article/view/2578>.

Manurung, Darwis. “Pembatalan Putusan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri.” *Akta Yudisia* 15 (2018). https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pembatalan+Putusan+Penyelesaian+Sengketa+Konsumen+Melalui+Pengadilan+Negeri&btnG=.

Manurung, Marzuki, Arjonah Syahwirada Rambe, Muhammad Naufal Ihsan, and Rabiyyatul Adawiyah Ritonga. “Rule of Law / Negara Hukum.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 21257–64.

Mar’atussholihah, Andi. “Perbandingan Bentuk Badan Hukum Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Di Indonesia Dan Singapura.” *Jurnal Supremasi* 15, no. 1 (2025): 70–88. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi/article/view/3413>.

Marif, and Nurhaedah. “Teori Hukum Pembangunan Dalam Eksistensi Mediasi Penal Di Tingkat Penuntutan Dalam Mewujudkan Penegakan Hukum Yang Berkeadilan.” *Indonesian Journal of Legality of Law* 6, no. 2 (2024): 217–24. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v6i2.4529>.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2005.

Megavity, Rissa. *Buku Ajar Pendidikan Konsumen*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2024. <https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=NRALQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Rissa+Megavity,+Buku+Ajar+Pendidikan+Konsumen&ots=CEWPQILpvo&sig=>

Cge5V8sqo8aI_VlxZbBkiJerzBI&redir_esc=y#v=onepage&q=Rissa Megavity%2C
Buku Ajar Pendidikan Konsumen&f=false.

Melik, Claudia G., and Akhmad B. Cahyono. “Akibat Hukum Pembatalan Perjanjian Asuransi Karena Pelanggaran Prinsip Utmost Good Faith : Studi Komparatif Indonesia, Inggris, Prancis, Dan Amerika Serikat.” *Lex Patrimonium* 4, no. 1 (2025).
<https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol4/iss1/7/>.

Mertokusumo, Prof. Dr. Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty, 2009.

Mertokusumo, Sudikno. *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Yogyakarta, 1984.

———. *Hukum Acara Perdata: Edisi Revisi*. Cetakan 5. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2017.

———. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Edisi Ke 8. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2009.

———. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: CV Maha Karya Pustaka, 2022.

Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017.

Mochtar, Zainal Arifin, and Eddy O.S Hiariej. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum Memahami Kaidah, Teori, Asas Dan Filsafat Hukum*. Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan, 2021.

Musjtari, Dewi Nurul, Ani Yunita, and Khaeruddin Hamsin. “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Mekanisme Fasilitasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).” *Masalah-Masalah Hukum* 49, no. 1 (2020).
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/20997>.

Muslih, Mohammad. “Negara Hukum Indonesia Dalam Perspektif Teori Hukum Gustav Radbruch (Tiga Nilai Dasar Hukum).” *Legalitas* 4, no. 1 (2013): 130–52.

Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.

N.H.T, Siahaan. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*.

Jakarta: Pantai Rei, 2005.

Nabilah, Deva, and Abdul Mujib. “Arbitrase Pada Penyelesaian Sengketa Asuransi Sektor Jasa Keuangan.” *Muamalah* 9, no. 2 (2023).

<https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/Almuamalah/article/view/20363>.

Naridha, Alifah Nur Fitriana, and Rachmawati. “Konflik Kewenangan BPSK Dan Pengadilan Dalam Sengketa Pembiayaan Konsumen.” *Jurnal USM Law Review* 9, no. 1 (2026): 2–11. <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/13012>.

Nasihuddin, Abdul Aziz. *Teori Hukum Pancasila*. Edited by M.Hum. Prof. Dr. Muhammad Fauzan, S.H. and Editor. CV. Elvaretta Buana Redaksi, 2024.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Diadit Media, 2011.

Noorsanti, Inggal Ayu. “Kemanfaatan Hukum Jeremy Bentham Relevansinya Dengan Kebijakan Pemerintah Melalui Bantuan Langsung Tunai Dana Desa.” *Sultan Jurisprudance: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2023): 183–93.

Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implentasinya*. Jakarta: Kencana, 2011.

Nugroho, Wahyu, and Agus Surono. “Rekonstruksi Hukum Pembangunan Dalam Kebijakan Pengaturan Lingkungan Hidup Dan Sumber Daya Alam.” *Jurnal Hukum Lingkungan* 4, no. 2 (2018): 77–110.

Nur, Muhammad Tahmid. *Mengenai Hukum Pidana Ideal (Kemaslahantan Pidana Islam Dan Pembaruan Hukum Pidana Nasional)*. Sleman: CV. Budi Utama, 2018.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=hZJfEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR6&dq=buku+pembaharuan+hukum+adalah&ots=HFUjnnB7L1&sig=FlZI0BYZsMpphsJVvZVRet-e8_g&redir_esc=y#v=onepage&q=buku+pembaharuan+hukum+adalah&f=false.

Nur, Zulfahmi. “Keadilan Dan Kepastian Hukum (Refleksi Kajian Filsafat Hukum Dalam

- Pemikiran Hukum Imam Syâtibî).” *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat* 6, no. 2 (2023): 247. <https://doi.org/10.24853/ma.6.2.247-272>.
- Pemerintah. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (n.d.).
- Pemerintah Republik Indonesia. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001 (n.d.).
- . Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pub. L. No. 22 (2023).
- . Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (1999).
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, juncto Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tenta (n.d.).
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (n.d.).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/282422/perpres-no-49-tahun-2024>.
- Poesoko, Herowati. *Dinamika Sistem Peradilan Perdata Di Indonesia*. 1st ed. Yogyakarta: LaksBang Justitia, 2019.
- Poesoko, Herowati dkk. *Perkembangan Hukum Acara Perdata Di Indonesia: Dalam Rangka Memperingati 75 Tahun Prof. Dr. Herowati Poesoko, S.H.,M.H.* Cetakan 1. Yogyakarta: LaskBang Justitia, 2023.
- Pongoh, Tonny, Henry Soelistyo Budi, and Bintang R Saragih. “Rethinking Legal Status Of Polytechnic In Law Of Education System.” *Global Legal Review* 1, no. 2 (2021): 105–24.
- Pralampita, Tyas Winny. “Negara Hukum Dan Demokrasi Terkait Implementasinya Di

- Indonesia.” *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 2 (2024): 1–18.
- Pramesti, Mutiara, Rinitami Njatrijani, and Herni Widanarti. “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan.” *Law, Development & Justice Review* 8, no. 1 (2025): 52–69. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/lj/article/view/26337>.
- Prasetyoningsih, Nanik. “Substansi Gagasan Dalam Beberapa Konsep Negara Hukum.” *Nurani Hukum* 3, no. 2 (2020): 57. <https://doi.org/10.51825/nhk.v3i2.9200>.
- Pratama, Febrian Duta, Rafly Pebriansya, and Mohammad Alvi Pratama. “Konsep Keadilan Dalam Pemikiran Aristoteles.” *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan* 1, no. 2 (2024): 1–23. <https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxx>.
- Pratiwi, Dyah Ayu. “Penyelesaian Hukum Oleh Bank Terhadap Nasabah Kartu Kredit Yang Wanprestasi.” *Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*, 2016. <https://www.neliti.com/publications/118777/penyelesaian-hukum-oleh-bank-terhadap-nasabah-kartu-kredit-yang-wanprestasi-stud>.
- Pratiwi, Endang. “Teori Utilitarianisme Jeremy Bentham : Tujuan Hukum Atau Metode Pengujian Produk Hukum?” *Konstitusi* 19, no. 2 (2022).
- Pratiwi, Maulidha Eka, Reny Oktaviani Paturu, and Tiya Manikam Sariayana. “Hegemoni Positivistik Dan Involusi Local Wisdom : Menata Pembangunan Hukum Di Indonesia,” 2026, 6633–44.
- Pujiyono, Umi Khaerah Pati, Pranoto, and Kukuh Tejomurti. “Small Claim Claim Court Court as as The the Alternative Alternative of of Small Bad Credit Credit Settlement Settlement for for Legal Bad Legal Certainty Certainty of the Economic Actors.” *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services* 3, no. 2 (2021): 137–54. <https://journal.unnes.ac.id/journals/ijals/article/view/23077/3504>.
- Purnado, Muhamad Gakhairi, Suradi, and Marjo. “Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK

- Nomor 11/Pts-BPSK/BKT/X/2015 Atas Upaya Hukum Keberatan Oleh Pihak Pelaku Usaha (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Bukit Tinggi Nomor 24/Pdt.Sus-BPSK/2015/Pn.Bkt).” *Diponegoro Law Journal* 6, no. 2 (2017): 1–16. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/19550>.
- Putra, Agus Iskandar Pradana. “Penyelesaian Gugatan Sederhana (Small Claim Court) Guna Mewujudkan Asas Peradilan Sederhana, Cepat Dan Berbiaya Ringan Di Era Globalisasi.” *Jurnal Tana Mana* 4, no. 1 (2023): 1–12. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/article/view/239>.
- Putranto, Irvan Adi. “Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Pengadilan Negeri.” *Masalah-Masalah Hukum* 48, no. 2 (2019). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/20712>.
- Putri, Kania Dewi Andhika, and Ridwan Arifin. “Tinjauan Teoritis Keadilan Dan Kepastian Dalam Hukum Di Indonesia.” *Mimbar Yustitia* 2, no. 2 (2018): 3022–47. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i10.578>.
- Putri, Ratih Ratna, and Diman Ade Mulada. “Analisis Sengketa Konsumen Dalam Pembelian Rumah Pada PT. Varindo Lombok Inti (Studi Kasus Putusan No 40 PK/Pdt.Sus-BPSK/2020).” *Jurnal Commerce Law* 2, no. 2 (2022). <https://journal.unram.ac.id/index.php/commercelaw/en/article/view/2024>.
- Putri, Shafira Monica, and Muh. Ali Masnun. “Problematisasi Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Melalui Arbitrase.” *Novum: Jurnal Hukum* 8, no. 4 (2021): 1–15. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/38304?utm_source=chatgpt.com.
- “Putusan Nomor 16/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, Pada Tanggal 23 Januari 2025, Di Pengadilan Negeri Medan, Yang Diputus Oleh Khairulludin, S.H., M.H. Sebagai Hakim

Ketua, M. Nazir, S.H., M.H. Dan Nani Sukmawati, S.H., M.H. Sebagai Hakim Anggota,
Serta Muhamad A,” n.d.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks, yang berasal dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 tanggal 9 Juli (n.d.).

<https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLiQJOWDb7ZdmQF10>.

“Putusan Nomor 18/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Grt, Pada Tanggal 28 Desember 2020, Di Pengadilan Negeri Garut, Yang Diputus Oleh Dr. Hasanuddin, S.H., M.H. Sebagai Hakim Ketua, Maryam Broo, S.H., M.H. Dan Tri Baginda K.A.G., S.H. Sebagai Hakim Anggota, Serta Hj. G,” n.d.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

“Putusan Nomor 209/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Pdg, Pada Tanggal 27 Nopember 2023, Di Pengadilan Negeri Padang, Yang Diputus Oleh H. Bakri, S.H., M.Hum. Sebagai Hakim Ketua, Anton Rizal Setiawan, S.H., M.H. Dan Said Hamrizal Zulfi, S.H. Sebagai Hakim Anggota, Ser,” 2023.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

“Putusan Nomor 215 PK/Pdt.Sus-BPSK/2018 Tanggal 30 November 2018, Dalam Perkara Peninjauan Kembali Atas Putusan Mahkamah Agung Nomor 1240 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 Tanggal 19 Oktober 2017 Juncto Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 72/Pdt.Sus-BPSK/2017/PN P,” n.d.

<https://drive.google.com/drive/folders/19cHphDQpu3V08neUxZJPUoMO9tXbz637>.

“Putusan Nomor 252/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg, Pada Tanggal 05 Desember 2022, Di Pengadilan Negeri Palembang, Yang Diputus Oleh Agnes Sinaga, S.H., M.H. Sebagai

Hakim Ketua, Harun Yulianto, S.H. Dan Paul Marpaung, S.H., M.H. Sebagai Hakim Anggota, Serta Jean,” 2022.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

“Putusan Nomor 27/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN Blb, Pada Tanggal 24 Februari 2023, Di Pengadilan Negeri Bale Bandung, Yang Diputus Oleh Dr. H. Ahmad Syafiq, S.Ag., S.H., M.H. Sebagai Hakim Ketua, Syihabuddin, S.H., M.H. Dan Daru Swastika Rini, S.H. Sebagai Hakim A,” n.d.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

“Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, Pada Tanggal 3 September 2024, Di Pengadilan Negeri Medan, Yang Diputus Oleh Efrata Happy Tarigan, S.H., M.H. Sebagai Hakim Ketua, Dr. Sarma Siregar, S.H., M.H. Dan Arfan Yani, S.H. Sebagai Hakim Anggota, Serta ,” 2024.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

“Putusan Nomor 649 K/Pdt.Sus-BPSK/2016, Pada Tanggal 8 September 2016, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 10/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Jkt Brt Yang menguatkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI ,” n.d.

<https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLiQJOWDb7ZdmQF10>.

“Putusan Nomor 70/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Tsm, Pada Tanggal 13 Januari 2022, Di Pengadilan Negeri Tasikmalaya, Yang Diputus Oleh Abdul Gafur Bungin, S.H. Sebagai Hakim Ketua, Yunita, S.H. Dan Rr. Endang Dewi Nugraheni, S.H., M.H. Sebagai Hakim Anggota, Serta ,” 2022.

<https://drive.google.com/drive/folders/1wQtxjB0UyGHcrIRk23Aa2Ku5EzLFMZZf>.

Putusan Nomor 792 K/Pdt.Sus-BPSK/2022, Dalam Perkara Kasasi Atas Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 1283/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Sby, yang berasal dari Putusan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya Nomor 188/41/BPSK-SBY/KPTS/XII/202 (n.d.).

<https://drive.google.com/drive/folders/1TeE3Zqyldk7sTC3KLiQJOWDb7ZdmQF10>.

R.Soeroso. *Praktek Hukum Acara Perdata: Tata Cara Dan Proses Persidangan*. Cetakan 3. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1999.

Radbruch, Gustav. “Konsep Hukum Dan Keadilan Dalam Pemikiran.” *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan* 3, no. 1 (2025): 1–14. <https://doi.org/10.11111/praxisa.xxxxxxx>.

Radbruch Gustav. “Konsep Hukum Dan Keadilan Dalam Pemikiran.” *Filsafat Terapan* 3, no. 1 (2025): 1–14. <https://doi.org/10.11111/praxisa.xxxxxxx>.

Rahman, Abdul. “Menjajaki Konsep Hukum Negara Indonesia.” *Jurnal de Facto* 10, no. 2 (2024): 150–74.

Rahman, Abdul, Asma, and Maemanah. “Efektivitas Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Pengaduan Konsumen.” *Jurnal Ilmu Hukum “THE JURIS”* 9, no. 2 (2025): 403–11. <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris/article/view/1786>.

Rahmatullah, Indra. “Meneguhkan Kembali Indonesia Sebagai Negara Hukum Pancasila.” *Adalah: Buletin Hukum Dan Keadilan* 4, no. 2 (2020): 39–44.

Rahmawati, Ema, and Rai Mantili. “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.” *Padjajaran Jurnal Ilmy Hukum* 3, no. 2 (2016). <https://jurnal.unpad.ac.id/pjih/article/view/9546/5399>.

Rahmi Febriani, Nur, Dhoni Martien, and Yurisa Martanti. “Kepastian Hukum Perubahan Status Perseroan Terbatas Menjadi Perseroan Terbatas Penanaman Modal Asing Akibat Wanprestasi.” *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 9 (2023): 3022–47. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i10.578>.

Rama Dhianty. “Pemberlakuan POJK Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam

- Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Suatu Kajian Berdasarkan Teori Hukum Pembangunan.” *Scripta* 1, no. 1 (2018): 25–42.
- Rambe, Laila Afni. “Dualisme Wewenang Dan Kompetensi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Analisis Terhadap BMPPVI Dengan BPSK).” *Qonun Iqtishad El Madani Journal* 3, no. 1 (2023): 33–45. <https://journal.marwah-madani-riau.id/index.php/QIIMJ/article/view/93/87>.
- RAS, Hernawati, and Joko Trio Suroso. “Kepastian Hukum Dalam Hukum Investasi Di Indonesia Melalui Omnibus Law.” *Jurnal Ilmiah MEA* 4, no. 1 (2020): 392–408.
- Retnaningsih, Sonyendah, and Rouli Anita Velentina. “Small Claims Court Mechanism in Business Dispute Resolution as an Attempt to Apply Fast-Track Basis in the District Courts and Its Comparison with Some Countries.” *Indonesian Journal of International Law* 16, no. 4 (2019). <https://doi.org/10.17304/ijil.vol16.4.765>.
- Ritonga, Sahdani, and Ida Nadirah. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Oleh Travel Umroh Atas Jamaah Haji Furoda/Umroh Di Indonesia.” *Jurnal MORALITA* 3, no. 2 (2022): 62–74. <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/moralita/en/article/view/1351/1361>.
- Rokilah, Rokilah. “Dinamika Negara Hukum Indonesia: Antara Rechtsstaat Dan Rule Of Law.” *Nurani Hukum* 2, no. 1 (2020): 12. <https://doi.org/10.51825/nhk.v2i1.8167>.
- Saleh, Indah Nur Shanty. *Sistem Peradilan Di Indonesia (Proses, Hak, Dan Keadilan)*. 1st ed. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=Z7M3EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=buku+sistem+hukum+adalah&ots=I-Wtfvrr_y&sig=KYmZV-Jt4I5b0ze1ozmLSRgagF8&redir_esc=y#v=onepage&q=buku+sistem+hukum+adalah&f=false.
- Saleh, Prof. Dr. Mohammad. *Penyelesaian Sengketa Perdata*. 1st ed. Jakarta: Prenada, 2024.
- Santoso, Aris Prio Agus. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan*

Aplikatif). Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.

- Saputra, Inung Wondo. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Terkait Masalah E- Commerce Oleh BPSK.” *Mahkamah Keadilan* 1, no. 2 (2023): 88–97. <https://jurnal.uic.ac.id/MK/article/view/222/141>.
- Sari, Maulidina, Aveciena Yoe, and Windarto. “Analisis Yuridis Terhadap Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Riau Law Journal* 9, no. 1 (2025): 41–57. <https://rlj.ejournal.unri.ac.id/index.php/RLJ/article/view/26>.
- Sari, Septi Wulan. “Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court.” *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 4, no. 2 (2016). <https://doi.org/10.21274/ahkam.2016.4.2.327-348>.
- Sayyidati, Rabini. “Pemecahan Permasalahan Sosial Melalui Pembelajaran Pendidikan IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial) Yang Terintegrasi Dan Holistik.” *Jurnal Humaniora Teknologi* 3, no. 1 (2017). <https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/view/33/31>.
- Setiawan, Annisa Dita, Artaji, and Sherly Ayuna Putri. “Implementasi Sistem E-Court Dalam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri.” *Jurnal Poros Hukum Padjajaran* 2, no. 2 (2021): 198–217. <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jphp/article/view/352/342>.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan, and M. Nur Rasyid. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik.” *Syiah Kuala Law Journal* 1, no. 3 (2017). <http://media.neliti.com/media/publications/281814-perlindungan-bagi-hak-konsumen-dan-tangg-ebeb609d.pdf>.
- Shofie, Yusuf. *Tanggungjawab Korporasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.
- Siregar, Mardona. “Teori Hukum Progresif Dalam Konsep Negara Hukum Indonesia.” *Muhammadiyah Law Review* 8, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.24127/mlr.v8i2.3567>.
- Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015.

———. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.

Sofian, Muhamad, and Fuad Fuad. “Peran Mahkamah Konstitusi Dalam Menegakkan Prinsip Negara Hukum Untuk Mewujudkan Keadilan Sosial Berdasarkan UUD 1945.” *Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia*, 2024, 12–23.
<http://jrkhm.org/index.php/humanity/article/download/43/59>.

Stark, Bruce. “Guide to the Filmer Stuart Cuckow Northrop Papers,” 1983.

Subechi, Imam, and Hakim Agung. “Mewujudkan Negara Hukum Indonesia.” *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 1, no. 3 (2012): 339. <https://doi.org/10.25216/jhp.1.3.2012.339-358>.

Subekti, R. *Hukum Acara Perdata*. Cetakan 3. Bandung: Percetakan Binacipta, 1989.

Sugita, I Made. “Tinjauan Yuridis Konsep Negara Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia.” *Widya Kerta Jurnal Hukum Agama Hindu* 7, no. 2 (2024): 105–19.

Suhartini. “Demokrasi Dan Negara Hukum.” *Jurnal De Jure* 11, no. April (2019): 62–78.

Sukmana, Oman. “Konsep Dan Desain Negara Kesejahteraan (Welfare State).” *Jurnal Sosial Politik* 2, no. 1 (2016). <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/sospol.v2i1.4759>.

Suteki, Galang Taufani. *Metode Penelian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*. Depok: Radja Grafindo, 2018.

Suyitno, Didik, Sulaksono, Eny Sulistyowati, and Fradhana Putra Disantara. “The Exploration of Human Rights from the Perspective of Development Law Theory: What and How?” *Legitimasi: Jurnal Hukum Pidana Dan Politik Hukum* 13, no. 2 (2024): 257–73.
<https://doi.org/10.22373/legitimasi.v13i2.26934>.

Syamsudin, M. “The Failure of the Court to Protect Consumers : A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia.” *Journal of Consumer Policy* 44, no. 2 (2021).
<https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>.

Syuhada, Otong. “Hak Asasi Manusia Dalam Pderspektif Negara Hukum Berdasarkan

- Pancasila.” *Presumption of Law* 3, no. 2 (2021).
<https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jpl/article/view/1495>.
- Tamba, Imelda. “Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonomi.” *Ensiklopedia of Journal* 1, no. 1 (2018). <https://www.academia.edu/download/111492277/21.pdf>.
- Tambunan, Rosita Aryani Yuniar, Yessy Kusumadewi, and Muhammad Nasruddin. “Efektivitas Mekanisme Arbitrase Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Konsumen Bidang Properti.” *Jurnal Krisna Law* 8, no. 1 (2026): 19–36.
<https://ejournal.hukumunkris.id/index.php/krisnalaw/article/view/1289/335>.
- Tampubolon, Wahyu Simon. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016).
<https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>.
- Tanggoi, Simon Petrus. “Peran Hakim Ad Hoc Perikanan Pada Pengadilan Negeri Merauke Dalam Menyusun Putusan.” *Animha Law Journal* 1, no. 2 (2024): 10–23.
<https://jurnal.asthagrafika.com/index.php/alj/article/view/96/51>.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, and Yussy A. Mannas. “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).” *De Lega Lata, Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020).
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delegalata/article/view/3472/3489>.
- Terhi Rantanen. “Harold D. Lasswell: Propaganda Research from the 1920s to the 1950s.” *Dead Men’s Propaganda: Ideology and Utopia in Comparative Communications Studies*, 2024, 49–83. <https://doi.org/10.31389/lsepress.wmf.b>.
- Tobing, P L. “Peradilan Small Claim Court (Gugatan Sederhana) Dalam Hukum Acara Perdata

- Indonesia.” *Jurnal Ilmu Hukum “The Juris”* 5, no. 2 (2021): 235–48. <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/juris/article/view/302>.
- Triningsih, Anna. “Politik Hukum Pendidikan Nasional: Analisis Politik Hukum Dalam Masa Reformasi.” *Jurnal Konstitusi* 14, no. 2 (2017): 332. <https://doi.org/10.31078/jk1425>.
- Udiyo Basuki, Kamal Fahmi Kurnia. “79 Tahun Negara Hukum: Refleksi Atas Upaya Mewujudkan Negara Hukum Pancasila Yang Melindungi Hak Asasi Manusia.” *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 08, no. 01 (2025).
- Udjan, Bernadeth Gisela Lema, and Ariyanto Hermawan. “The Effective Role of BPSK in Resolving Consumer Disputes in Accordance with UUPK: Legal and Theoretical Perspectives.” *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2024). <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jurisprudence/article/view/24488>.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (1945). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/101646/uud-no-->.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan konsumen (1999). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan, 1 § (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/240203/uu-no-4-tahun-2023>.
- Wahyuni, Sri. *Hukum Acara Perdata Di Era Digital*. Edited by Sufiarina. Cetakan 1. Makasar: CV. Tohar Media, 2024.
- Wibowo, Afrizal Mukti, Sukarmi, and Siti Hamidah. “Analisis Yuridis Kewenangan Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Indonesia.” *Legality* 27, no. 1 (2019). <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/legality/article/view/8957>.
- Widiatama, Hadi Mahmud, and Suparwi. “Ideologi Pancasila Sebagai Dasar Membangun Negara Hukum Indonesia.” *Jurnal USM Law Review* 3, no. 2 (2020).

<https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/2774/1816>.

Wiewkanada, Kadek Arya, and Made Aditya Pramana Putra. "Urgensi Pembatasan Kewenangan Absolut Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dan Pengadilan Negeri." *Jurnal Kertha Wicara* 15, no. 06 (2025): 317–26. <https://ejournal4.unud.ac.id/index.php/wicara/article/view/41>.

Wijaya, Made Hendra. "Karakteristik Konsep Negara Hukum Pancasila." *Advokasi* 5, no. 2 (2015): 199–214.

Winarto, Yohanes. "Mengkaji Kedudukan Hakim Ad Hoc Dalam Menjalankan Kekuasaan Yudikatif Di Indonesia." *Jurnal Pembangunan Hukum* 6, no. 3 (2024). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/view/21101>.

Wiyanto, Hana Maria. "Peradilan Khusus Di Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia." *Jurnal Hukum Progresif* 10, no. 1 (2022): 76–85. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/hukum_progresif/article/view/45227.

Yahya, Ahmad Septian. "Pengaturan Hukum Terhadap Praktik Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa." *Jurnal Hukum Caraka Justitia* 5, no. 1 (2025): 107–19. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/JHCJ/article/view/2340/1322>.

Yahya, Koko Roby. "Aliran Hukum Sociological Jurisprudence Dalam Perseptif Filsafat Hukum." *Jurnal Insan Pendidikan Dan Sosial Humaniora* 1, no. 1 (2023): 45–60. <https://doi.org/10.59581/jipsoshum-widyakarya.v1i1.76>.

Yudha, Fernando Manggala, Candra Mahardika Efendi, Syafea Wahyuni, Roy Andika Stevavanus Sembiring, and Dektrit Dirga Saputra. "Kajian Deskriptif Analitis Tentang Teori Hukum Pembangunan Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, S.H., LL.M." *Ensiklopedia of Journal* 7, no. 1 (2024): 109–14. <http://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/352>.

Zaid Afif. "Konsep Negara Hukum Rule Of Law Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia."

Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan 2, no. 5 (2018): 55–60.

Zia, Halida, and Khaidir Saleh. “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Indonesia.” *Datin Law Jurnal* 3, no. 1 (2022).
<https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/DATIN/article/view/855/785>.

LAMPIRAN

A. Riwayat Hidup



Daftar Riwayat Hidup

1. Nama : Sri Wahyuni, S.H., M.H.
2. NPM : 110130190054
3. NIDN : 0322078304
4. Tempat, Tanggal, Lahir : Jakarta, 22 Juli 1983
5. Program Studi : Doktor Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Perguruan Tinggi : Universitas Padjajaran
6. Alamat Rumah : Jl. Tipar Cakung RT 09/ RW 01 No.10 Kelurahan
Sukapura Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, 14140
7. Scopus ID : 0000-0003-4719-153X / 58724557300
8. Google Scholar : jtFNP-YAAAAJ
9. Sinta ID : 5985184

10. Riwayat Pendidikan

No	Nama Perguruan Tinggi dan Lokasinya	Gelar	Tahun	Bidang Studi
1	S1 Universitas Trisakti	Sarjana Hukum (S.H.)	2001 - 2005	Ilmu Hukum
2	S2 Universitas Indonesia	Magister Hukum (M.H.)	2005 - 2007	Ilmu Hukum
3	S3 Universitas Padjajaran	Kandidat Doktor Ilmu Hukum (Dr.)	2019 - Sekarang	Ilmu Hukum

11. Pengalaman Kerja

No	Instansi / Jabatan	Keterangan	Tahun
1	Universitas Ibnu Chaldun Jakarta – Dosen	Mengajar mata kuliah Metode Penelitian Hukum	2009 – 2014

2	Universitas Bhayangkara Jakarta Raya – Dosen Tetap	Mengajar mata kuliah prinsip-prinsip Hukum Perdata, Hukum Acara Perdata, Hukum Perikatan, dan Hukum Perlindungan Konsumen	2015 – Sekarang
3	Perkumpulan Konsultan Hukum dan Pengacara Indonesia (PPKHI) – Wakil Ketua	Wakil Ketua organisasi profesi PPKHI	2022 – Sekarang
4	Jurnal Khrta Bhayangkara – Ketua Editor	Jurnal terakreditasi SINTA 3 oleh Kemenristekdikti	2024 – 2025
5	Jurnal of Law and Security Studies (JLSS)- Ketua Editor	Jurnal Belum Terakreditasi	2026-sekarang
6	Kementerian Hukum dan HAM RI (Kanwil Jawa Barat) – Wakil Ketua Majelis Pengawas Daerah Notaris Kota Bekasi	Wakil Ketua Majelis Pengawas Notaris Kota Bekasi	2024 – 2027

12. Pengalaman sebagai Ahli Hukum Perdata

No	Keterangan
1	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Wanprestasi, Nomor: 31/Pdt.G/2021/PN.BKS, di Pengadilan Negeri Bekasi, Pada Tanggal 14 April 2022, permohonan dari Law Office Tito Hananta Kusumas & Co.
2	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Gugatan Perbuatan Melawan Hukum, Nomor 1282/Pdt.G/2021/PN.TNG, di Pengadilan Negeri Tangerang, Pada Tanggal 22 September 2022, permohonan dari Panggabean & Associates Law Office.
3	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Perdata Gugatan Perbuatan Melawan Hukum, Nomor 223/Pdt.G/2022/PN.Bks, di Pengadilan Negeri Bekasi, Pada Tanggal 8 November 2022, Surat Permohonan dari Kantor Hukum Immanuel Sitanggang & Partners.
4	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Gugatan Perbuatan Melawan hukum, Nomor 577/Pdt.G/2022/PN.Tng, di Pengadilan Negeri Tangerang, pada Tanggal 21 November 2022, permohonan dari Ilham Sukmana Lalu Kurniawan Hardiningrat & Associate Advocate, Mediator & Legal Consultant.
5	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Nomor:112/Pdt.G/2022/PN.Ptk, di Pengadilan Negeri Pontianak, Pada Tanggal 13 Desember 2022, permohonan dari Law Firm Dhipa Adista Justicia.

6	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Gugatan Perbuatan Melawan Hukum, Nomor: 791/Pdt.G/2022/PN. Tng, di Pengadilan Negeri Tangerang, Pada Tanggal 7 Februari 2023, permohonan dari Law Firm Endang Hadrian & Partners, Advokat, Mediator, Kurator,& Pengurus.
7	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Gugatan Perbuatan Melawan Hukum, Nomor: 09/PDT.G/2023/PN.Cbi, 27 Juli 2023, Permohonan dari Hartono Tanuwidjaja & Partners, Advocates & Legal Consultants
8	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara 1052/Pdt.G/2022/PN.Tng di Pengadilan Negeri Tangerang, Jalan Taman Makam Pahlawan Taruna, Nomor 7 RT 001/ RW009, Sukasari, Kecamatan Tangerang, Banten, Pada Tanggal 2 Agustus 2023, terkait materi Bidang Hukum Perdata, Permohonan dari Law Firm Devara & Partners.
9	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Perdata Nomor 468/Pdt.G/2023/PN.Dps. di Pengadilan Negeri Denpasar, Jalan P.B. Jenderal Sudirman Nomor 1 Denpasar, Bali, Pada Tanggal 22 November 2023, Permohonan dari Paul Lionel La Fontaine
10	Memberikan Keterangan Ahli Perdata di Kantor Kepolisian Resor Badung, Jalan Kebo Iwa Nomor 1, Pada Tanggal 18 Januari 2023 Mengwitani, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung Bali, Permohonan dari Paul Lionel La Fontaine
11	Memberikan Keterangan Ahli Perdata pada Perkara Perdata Nomor 379/Pdt.G/2024/PN.JKT.TIM, Pada Tanggal 12 Desember 2024, Memberikan Keterangan Ahli Perdata di Pengadilan Negeri Jakarta Timur, Jalan Dr.Sumarno No. 1 Penggilingan Kec. Cakung, Jakarta Timur, 13940.
12	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, surat dari sat reskrim Unit IV Polres Metro Jakarta Utara, Nomor: B/7535/VII/Reskrim, Tanggal 4 Juli 2025, Perihal Bantuan Permintaan Keterangan Saksi Ahli Perdata, Pada Tanggal 18 Juli 2025, Pukul 10.00 WIB, bertempat di Lantai 4 Unit V Krimsus Sat Reskrim Polres Metro Jakarta Utara.
13	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Perdata Nomor 101/Pdt.G/2025/PN.Jkt.Utr, Pada Tanggal 30 Juli 2025, Memberikan Keterangan Ahli Perdata di Pengadilan Negeri Jakarta Utara, Jl.R.E.Marthadinata Nomor 4 Jakarta Utara.
14	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Perdata Nomor 62/Pdt.B/2025/PN.Jkt.Sel, Pada Tanggal 09 September 2025, memberikan Keterangan Ahli Perdata di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, Jalan Ampera Raya Nomor 133, RT 05/ RW 10, Ragunan, Ps.Minggu, Jakarta Selatan.
15	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Perdata Nomor 642/Pdt.G/2024/PN.Bks, Pada Tanggal 18 September 2025, Memberikan Keterangan Ahli Perdata di Pengadilan Negeri Bekasi.
16	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Nomor: 520/Pid.B/2025/Pn.Jkt.Pst, Pada Tanggal 3 November 2025, di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

17	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Perdata Nomor: 1235/Pdt.P/2025/PN.JKT.SEL, Pada Tanggal 07 Januari 2026, di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.
18	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Nomor: 42/Pdt.G/2025/PN.PWK, Pada Tanggal 22 Januari 2026, di Pengadilan Negeri Purwakarta
19	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Nomor: 055/DAJ-SK/V/2025, Pada Tanggal 03 Maret 2026, di Pengadilan Negeri Jakarta Barat
20	Memberikan Keterangan Ahli Perdata, Perkara Nomor: 838/Pdt.G/2025/PN Jkt.Utr.

13. Penelitian Yang Terkait

Tahun	Jurnal	Link
2019	Analisis Terhadap Keselamatan Penumpang Pesawat Terbang Yang Mengalami Pecah Ban Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, <i>Jurnal Hukum Sasana</i> , Vol 5, No. 2	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/SASANA/article/view/98
2019	Analisis Terhadap Pesawat Penumpang Komersil Wings Air Yang Mengalami Insiden Pecah Ban Menurut Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen, <i>Jurnal KRTHA Bhayangkara</i> , Vol. 13, No. 1	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/19
2019	Implementation of Confidentiality and Data Security in the Execution of the Lending and Borrowing Money Service Based on Information Technology in Indonesia, <i>International Journal of Innovation, Creativity and Change</i> , Vol. 10, No. 5	https://www.ijicc.net/images/vol10iss5/10505_Wahyuni_2019_E_R.pdf
2020	Force Majeure Dan Notoir Feiten Atas Kebijakan PSBB Covid-19, <i>Jurnal Hukum Sasana</i> , Vol. 6, No. 1	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/SASANA/article/view/209
2020	Wanprestasi pembayaran kartu kredit pada masa pandemi COVID-19, <i>Jurnal Proseding Mimbar Justitia 2024</i>	https://repository.ubharajaya.ac.id/11189/1/Jurnal%20prosiding%20UNSUR%20Esther%20%28penulis%201%29.pdf
2021	Implementasi Perjanjian Perkawinan Sebelum, Saat Dan Sesudah Perkawinan, <i>Jurnal Kajian Ilmiah</i> , Vol. 21, No. 1	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI/article/view/310
2021	Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Terkait Tiket Pesawat Yang Dibatalkan Maskapai Penerbangan Masa	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/1183

	Pandemi Covid-19, <i>Jurnal Krtha Bhayangkara</i> , Vol. 15, No. 2	
2021	Perlindungan Hukum Terhadap Barang Penumpang Di Bagasi Pesawat Terbang Dalam Rangka Mewujudkan Ketahanan Nasional, <i>Jurnal Hukum dan Bisnis (Selisik)</i> , Vol. 7, No. 1	https://repository.ubharajaya.ac.id/11197/1/jurnal%20selisik%20Pancasila.pdf
2022	Restrukturisasi Kredit Perbankan Sebagai Upaya Penyelamatan Kredit Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19, <i>Jurnal KRTHA Bhayangkara</i> , Vol. 16, No.2	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/1211
2022	The Organization of the General Meeting of Shareholders based on Court Determination from the Perspective of Shareholder Rights' Protection, <i>PJIH: Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum</i> , Vol. 9, No. 2	https://journal.unpad.ac.id/pjih/vol9/iss2/5/
2022	The Problems of Cancellation of Aircraft Tickets During the Covid-19 Pandemic From the Poin of View of Consumer Protection in Indonesia and in the European Union, <i>Jurnal KRTHA Bhayangkara</i> , Vol. 16, No. 1	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/1191
2022	Akibat Hukum Pembatalan Sepihak Perjanjian Kerja Sama Waralaba: Tinjauan Asas itikad Baik demi Mewujudkan Keamanan Hak-Hak Para Pihak, <i>Jurnal Keamanan Nasional</i> , Vol. 8, No. 1	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/kamnas/article/view/1767/1372
2022	Good Faith in the Implementation of Car Financing Agreements During the Covid-19 Pandemic, <i>Atlantis Press</i>	https://www.atlantispress.com/proceedings/bis-hss-21/125982506
2023	Penyelesaian Sengketa Hak-hak Peserta Magang Melalui jalur Non-Litigasi, <i>Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum Widya Pranata Hukum</i> , Vol. 5, No. 1, Februari 2023	https://ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/pranata/article/view/849/392
2023	Dampak Fintech Illegal dan Penegakan Hukumnya di Indonesia, <i>Jurnal Sasana</i> , Vol. 9 No. 1, Juni 2023	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/SASANA/article/view/1358/1047
2023	Resolution of Antam Gold Selling and Buying Disputes Reviewed From Economic Analysis of Law Theory,	https://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr/article/view/1669

	<i>Journal of Social Research</i> , Vol. 3, No. 1, December 2023	
2023	Ganti Rugi Sebagai Pertanggungjawaban Konsumen Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Yang Merugikan Perusahaan Listrik Negara, <i>Jurnal KRTHA Bhayangkara</i> , Vol. 17, No. 2, Agustus 2023	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/797/586
2023	Dispute Resolution of Apprentices' Rights through Non-Litigation Channel, <i>Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum</i> , Vol. 5, No. 1	https://www.ejournal.widyamataaram.ac.id/index.php/pranata/article/view/849
2024	Split Payment as a Method of Consumer Payment in Online Buying and Selling Practices Is Reviewed From the Principle of Legal Certainty, <i>Media Iuris</i> , Vol. 7, No. 3	https://ejournal.unair.ac.id/MI/article/view/56027/30134
2024	Resolution of Consumer Disputes for Compensation through Compliment Night Reviewed from Economic Analysis of Law Theory, <i>Journal of Ecohumanism</i> , Vol. 4 No. 1	https://ecohumanism.co.uk/joe/ecohumanism/article/view/3611/3971
2024	Penyelesaian Sengketa Perjanjian Asuransi Jiwa Atas Informasi Tidak Benar Dari Pihak Agen Asuransi, <i>Jurnal Sasana</i> , Vol. 10 No. 1, Juni 2024	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/SASANA/article/view/2130/1622
2025	Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Perjanjian Fidusia Antara PT Mandiri Utama Finance Dengan Ahmad Mukhibudin Melalui Jalur Litigasi, <i>Journal of Law and Security Studies</i> , Vol. 2, No. 1	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JLSS/article/view/3810
2025	Penerapan Teori Harga Limit Pada Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Perjanjian Kredit Bank Yang Aset Jaminannya Dijual Dibawah Harga Pasar, <i>Jurnal Sasana</i> Vol. 11 No. 2 December 2025	https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/SASANA/article/view/4837/2703
2025	Penyelesaian Sengketa Jual Beli Mobil Yang Terdapat Cacat Tersembunyi Melalui Jalur Non Litigasi Dan Litigasi Di Tinjau Dari Asas Sederhana Cepat Dan Biaya Ringan, <i>Case Law: Jurnal of Law</i>	https://ojs.unigal.ac.id/index.php/caselaw/article/view/5228

Tahun	Buku	Penerbit
2021	Hukum Perikatan	PT.RajaGrafindo Persada
2021	Jurisprudential Analysis of BPSK Cancellation Related to Credit Agreements in Indonesia	ICEHHA 2021: Proceedings of the 1st International Conference on Education, Humanities, Health and Agriculture, ICEHHA 2021, 3-4 June 2021, Ruteng, Flores, Indonesia
2022	Buku Bantuan Hukum	PT.RajaGrafindo Persada
2022	Pengantar Ilmu Hukum	CV. Tohar Media
2022	Etika Profesi Teknologi Informasi Dan Komunikasi	CV. Tohar Media
2022	HAKI Buku Pengantar Ilmu Hukum	Kementerian Hukum RI
2022	HAKI buku Etika Profesi Teknologi dan Informasi	Kementerian Hukum RI
2023	Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen	CV. Jakad Media Publishing
2023	Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen Bab 1, Bab 2, Bab 3	CV Jakad Media Publishing
2024	HAKI Hukum Acara Perdata di Era Digital	Kementerian Hukum RI
2024	Hukum Acara Perdata di Era Digital	CV. Tohar Media
2025	Settlement of Disputes Regarding the Sale and Purchase of Inheritance Land Sold without the Consent of One of the Heirts, Reviewed from the Perspective of Civil Law	Book Chapter, Konferensi Nasional IX Hukum Perdata Pembaruan Hukum Perikatan Indonesia: Peluang dan Tantangan
2025	Hukum Perdata dan Perkembangannya di Era Digital	PT. Penerbit Qriset Indonesia
2025	HAKI Hukum Perdata dan Perkembangannya di Era Digital	Kementerian Hukum RI

B. Rangkuman Hasil Wawancara

1. BPSK Kota Bandung

Narasumber:

- a. Bu Siska – Anggota BPSK
- b. Pak Yanto – Anggota BPSK

Pewawancara: Sri Wahyuni

Tempat: Kantor BPSK Kota Bandung

Tanggal: 12 November 2025

Topik: Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung

a. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut perwakilan BPSK, dasar hukum utama dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pelaksanaan teknisnya juga mengacu pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

b. Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Perwakilan BPSK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dapat dilakukan melalui tiga mekanisme, yaitu:

- 1) Mediasi
- 2) Konsiliasi
- 3) Arbitrase

Ketiga mekanisme tersebut tidak bersifat berjenjang, artinya setiap metode berdiri sendiri. Para pihak harus menyepakati terlebih dahulu metode yang akan digunakan pada tahap pra-sidang. Jika tidak tercapai kesepakatan (*deadlock*), maka perkara tidak dapat dilanjutkan.

c. Prosedur Awal Pengajuan Sengketa ke BPSK

- 1) Pengajuan Pengaduan:
Konsumen harus hadir langsung ke BPSK (tidak dapat diwakilkan), kecuali dalam keadaan tertentu seperti sakit atau masih di bawah umur dalam hal ini dapat diwakili oleh wali atau kuasa hukum. Pelaku usaha dapat diwakili oleh kuasa hukum.
- 2) Pemeriksaan Awal:
BPSK memastikan terlebih dahulu bahwa telah terjadi sengketa konsumen. Pengaduan yang belum pernah dikomunikasikan dengan pelaku usaha dianjurkan untuk terlebih dahulu diselesaikan secara langsung.
- 3) Verifikasi Dokumen:
Dokumen yang harus disiapkan konsumen antara lain:

- a) Identitas diri yang menunjukkan domisili di wilayah kerja BPSK Kota Bandung.
- b) Bukti transaksi seperti kwitansi, faktur, atau perjanjian.
- c) Kronologi kejadian dan bukti-bukti pendukung lainnya.

Catatan: Warga Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat dapat mengajukan ke BPSK Kota Bandung karena wilayah tersebut belum memiliki BPSK sendiri. Namun warga Kabupaten Bandung harus ke BPSK wilayahnya masing-masing.

- 1) Verifikasi Internal: BPSK memeriksa apakah kasus tersebut termasuk kewenangannya. Jika terkait lembaga keuangan seperti pinjaman online, maka sesuai ketentuan OJK, BPSK hanya dapat memprosesnya melalui mediasi sukarela.
- 2) Pra Sidang:
Setelah berkas dinyatakan lengkap, BPSK mengirimkan undangan kepada para pihak untuk menghadiri pra sidang, yang dipimpin oleh Ketua BPSK.
Pra sidang berfungsi untuk:
 - a) Menentukan metode penyelesaian (mediasi, konsiliasi, atau arbitrase).
 - b) Menyepakati apakah perkara dapat dilanjutkan ke sidang utama.

d. Pelaksanaan Sidang dan Batas Waktu

- 1) Setelah pra sidang, BPSK menjadwalkan sidang dalam waktu sekitar 1 minggu.
- 2) Jangka waktu penyelesaian perkara di BPSK maksimal 21 hari kerja sejak sidang pertama dimulai (tidak termasuk hari libur dan hari Sabtu-Minggu).
- 3) Jika para pihak tidak hadir hingga 3 kali pemanggilan, perkara tetap dihitung dalam jangka waktu 21 hari kerja dan dapat dinyatakan tidak dapat dilanjutkan.

e. Mekanisme Berdasarkan Jenis Penyelesaian

- 1) Mediasi
 - a) BPSK berperan aktif sebagai mediator.
 - b) Hasilnya berupa penetapan, bukan putusan.
 - c) Jika para pihak mencapai kesepakatan, BPSK hanya mengeluarkan berita acara kesepakatan.
 - d) Apabila tidak tercapai kesepakatan, perkara dapat ditutup atau pihak dapat mengajukan upaya hukum ke Pengadilan Negeri.
- 2) Konsiliasi
 - a) BPSK hanya bersifat fasilitator dan tidak aktif dalam prosesnya.
 - b) Hanya konsumen dan pelaku usaha yang berperan aktif.
 - c) Mekanisme ini jarang digunakan di BPSK Kota Bandung.
 - d) Hasilnya juga berupa penetapan.

3) Arbitrase

- a) Para pihak sepakat menggunakan arbitrase dalam pra sidang.
- b) Pemilihan majelis dilakukan langsung oleh para pihak:
 - (1) Unsur pelaku usaha memilih dari daftar calon unsur pelaku usaha.
 - (2) Unsur konsumen memilih dari daftar calon unsur konsumen.
 - (3) Ketua majelis wajib berasal dari unsur pemerintah.
- a) Hasil arbitrase berupa putusan BPSK.
- b) Putusan tersebut dapat diajukan ke Pengadilan Negeri untuk penguatan atau upaya hukum lanjutan.

f. Struktur Majelis dan Proses Sidang

Setiap perkara disidangkan oleh tiga orang majelis yang terdiri dari:

- 1) Unsur pemerintah (sebagai ketua majelis)
- 2) Unsur pelaku usaha
- 3) Unsur konsumen

Penentuan majelis dilakukan oleh Ketua BPSK setelah pra sidang dan dituangkan dalam Surat Keputusan (SK). Para pihak baru mengetahui susunan majelis saat sidang berlangsung.

g. Upaya Hukum

Seluruh hasil penyelesaian baik melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase dapat diajukan upaya hukum ke Pengadilan Negeri sesuai dengan Pasal 54 UU Perlindungan Konsumen, dan bahkan hingga tingkat kasasi.

Namun, mekanismenya tidak bersifat berjenjang, sehingga misalnya perkara yang sudah melalui mediasi tidak dapat dilanjutkan ke arbitrase, melainkan langsung ke Pengadilan Negeri jika salah satu pihak keberatan.

h. Kendala yang Dihadapi BPSK

- 1) Keterbatasan kewenangan:
BPSK bersifat peradilan sukarela, sehingga tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan paksa terhadap pihak yang mangkir.
- 2) Ketimpangan posisi para pihak:
Konsumen tidak dapat diwakilkan kecuali dalam keadaan khusus, sedangkan pelaku usaha dapat selalu diwakilkan oleh kuasa hukum. Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi hukum.
- 3) Tidak adanya jaminan pelaksanaan putusan:
BPSK tidak dapat memaksa pelaku usaha melaksanakan penetapan atau putusan.

Jika pelaku usaha tidak menepati kesepakatan, BPSK tidak memiliki kewenangan eksekutorial.

- 4) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat:
Banyak masyarakat belum mengetahui fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen nonlitigasi. BPSK baru dikenal oleh pihak-pihak yang sudah pernah berperkara.

i. Dasar Hukum Khusus Mengenai Pelaporan Konsumen

Ketentuan bahwa konsumen harus melapor sendiri (tidak dapat diwakilkan) diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Hanya dalam keadaan tertentu seperti sakit atau di bawah umur, pelaporan dapat dilakukan melalui wali atau kuasa hukum.

j. Saran dan Harapan dari BPSK

Perwakilan BPSK menyampaikan bahwa perlu adanya revisi terhadap kewenangan BPSK, terutama agar memiliki kekuatan hukum yang lebih efektif dan memaksa dalam pelaksanaan putusan.

Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar masyarakat mengetahui peran BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mereka juga berharap agar usulan revisi kewenangan BPSK yang telah diajukan ke DPR dapat segera direalisasikan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS HUKUM

Jalan Dipati Ukur No. 35 Bandung 40132
Jalan Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363
Laman: www.fh.unpad.ac.id; Email: info.fh@unpad.ac.id

12 November 2025

Nomor: 10107/UN6.A.1/HM.01.01/2025

Perihal: Permohonan Bantuan Data, Wawancara dan izin Penelitian

Yth. Bapak Dr. dr. Sony Adam, S.H., M.M.
Ketua BPSK Kota Bandung
Jalan Bojong Raya No. 94, Caringin, Kec Bandung Kulon
Kota Bandung, Jawa Barat

Sehubungan dengan akan dilaksanakan penelitian oleh mahasiswa Program Studi
Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran sebagai bahan untuk
menyelesaikan tugas mata kuliah, atas nama:

Nama	: Sri Wahyuni
NPM	: 110130190054
Alamat	: Jalan Tipar Cakung, RT 09/01, No. 10, sukapura, Jakarta Utara
Nomor Telepon	: 088809884791
E-mail	: sri.wahyuniok.08@gmail.com
Judul Penelitian	: Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi Yang Ber Kepastian Hukum Menuju Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen.

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan bantuan data, wawancara dan izin
melakukan penelitian di instansi yang Bapak pimpin bagi mahasiswa tersebut untuk
mendapatkan informasi yang diperlukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang diberikan, kami ucapkan
terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan dan Riset,



A. Gusman Siswandi, S.H., LL.M., Ph.D. 
NIP. 197508221999031002

Tembusan Yth:

1. Dekan;
 2. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Hukum;
- di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA BANDUNG**

JL. BOJONG RAYA NO. 94, KEL. CARINGIN, KEC. BANDUNG KULON. KOTA BANDUNG
Telpn : 022-20565975, Email : bpsk.kotabdg@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 044/BPSK.BDG/XI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Hj. SALAMATUL AFYAH, M.Si.

Jabatan : Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SRI WAHYUNI

NPM : 110130190054

Jurusan : Fakultas Hukum

Universitas : UNIVERSITAS PADJADJARAN

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan wawancara di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. Pada hari Rabu, 12 November 2025. Untuk kepentingan penyusunan tugas akhir. Dengan judul "SISTEM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERINTEGRASI YANG BER KEPASTIAN HUKUM MENUJU PEMBARUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN" Berdasarkan surat dari Universitas Padjadjaran Nomor 10107/UN6.A.1/HM.01.01/2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 14 November 2025
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Kota Bandung
Ketua,



Dr. Hj. SALAMATUL AFYAH, M.Si.
NIP. 196105011989032002





2. Pengadilan Negeri Bale Bandung

Narasumber:

Bapak Jasael – Hakim Pengadilan Negeri Bale Bandung

Pewawancara: Sri Wahyuni

Tempat: Pengadilan Negeri Bale Bandung

Tanggal: 18 November 2025

Topik: Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Negeri Bale Bandung

Pertanyaan : Apa yang menjadi dasar hukum pendaftaran gugatan di Pengadilan Negeri Bale Bandung?

Jawaban: Untuk daerah Jawa diatur dalam Pasal 118 HIR, sedangkan untuk luar Jawa dan Madura Pasal 142 RBg.

Pertanyaan : Apa yang menjadi dasar hukum dalam memeriksa dan memutus di Pengadilan Bale Bandung?

Jawaban: Sesuai dengan kekuasaan, setiap perkara yang diajukan ke Pengadilan Bale Bandung harus diselesaikan.

Pertanyaan : Berarti sesuai dengan Hukum Acara Formil, yaitu HIR dan RBg? Atau Pengadilan Bale Bandung sudah e-court dan e-litigation?

Jawaban: Iya, karena sekarang harus melanjutkan Perma Nomor 4 Tahun 2019, sudah dilakukan secara elektronik.

Pertanyaan : Berarti di Pengadilan Bale Bandung ini sudah bisa beracara secara elektronik maupun tidak secara elektronik?

Jawaban: Pada prinsipnya sekarang ini Mahkamah Agung sudah menerapkan bahwa untuk perdata diwajibkan beracara secara elektronik, dan sudah tidak ada istilah satu pihak tidak mau. Artinya, kalau dia tidak mau atau tidak punya kemampuan, maka pengadilan akan membantu.

Pertanyaan : Berarti membantu ini dalam arti tetap elektronik atau bisa konvensional?

Jawaban: Tetap elektronik. Misalkan akun akan dibuatkan, kemudian bagaimana syarat-syaratnya, apa yang harus dilakukan, dan bagaimana cara meng-upload, karena kadang untuk meng-upload bukti dan surat-menyurat masyarakat belum mempunyai kemampuan yang bagus.

Pertanyaan : Berarti semua nanti difasilitasi dan dibantu?

Jawaban: Iya, difasilitasi. Tetapi sifatnya hanya membantu, dalam arti tidak membuatkan atau menjadi pihak. Pengadilan hanya membantu, tidak secara teknis administrasi.

Pertanyaan : Berarti di sini hampir semua sudah elektronik?

Jawaban: Iya, semuanya hampir sudah elektronik kalau untuk perdata.

Upaya Hukum BPSK

Pertanyaan : Bagaimana proses pendaftaran gugatan dalam rangka upaya hukum terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Bale Bandung?

Jawaban: Kalau untuk putusan gugatan dalam arti upaya hukum terhadap putusan BPSK, itu dianggap bahwa kalau putusan BPSK ada upaya hukum maka diajukan ke pengadilan, dan di pengadilan akan diselesaikan dengan menunjuk majelis hakim untuk mengatakan apakah ini bisa diperiksa atau tidak.

Pertanyaan : Berarti ketika ada upaya hukum dari putusan BPSK berarti mengajukan seperti perkara biasa? Seperti pendaftaran dan pembayaran?

Jawaban: Iya, seperti perkara biasa.

Pertanyaan : Kemudian kalau sudah dapat nomor perkara baru oleh KPN ditunjuk majelisnya ya?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Berarti tetap ada proses mediasi ya di litigasi?

Jawaban: Iya, tapi hanya disarankan untuk mediasi.

Pertanyaan : Upaya hukum terhadap putusan BPSK itu dilakukan ke PN. Di PN itu prosesnya apakah sama dengan acara perdata yang lain atau khusus BPSK beda?

Jawaban: Sebenarnya prosedurnya mirip dengan pemeriksaan perdata biasa, tetapi ada ketentuan khusus. Upaya hukum terhadap putusan BPSK harus diajukan dalam waktu 14 hari kerja sejak putusan diterima, dan Pengadilan Negeri wajib memutus dalam jangka waktu 21 hari sejak permohonan keberatan diterima.

Pertanyaan : Berarti ini mengacu pada dasar hukum yang mana? Yang putusan dalam memeriksa dan memutus keberatan terhadap putusan BPSK?

Jawaban: Dari UU Perlindungan Konsumen, karena jangan sampai pelaku usaha dirugikan kalau terlalu berlarut-larut.

Pertanyaan : Tapi pakai hukum acara formil yang perdata? HIR dan RBg. Yang membedakan apa?

Jawaban: Secara hukum formilnya memang cara jawab-menjawabnya ada, terus pembuktian sama seperti perdata biasa. Yang membedakan hanya waktu, yaitu cepat (21 hari).

Pertanyaan : Berarti dalam putusannya itu ada Pdt.Sus ya BPSK?

Jawaban: Iya, jadi perdata khusus karena proses sama cuma beda di waktu yang cepat.

Pertanyaan : Hakimnya yang memeriksa itu tiga atau satu?

Jawaban: Tiga orang hakim.

Mediasi

Pertanyaan : Kalau mirip dengan pemeriksaan biasa berarti ada mediasi juga berdasarkan Perma Nomor 1 Tahun 2016. Apakah terhadap upaya hukum BPSK juga dilakukan hal yang sama?

Jawaban: Sebetulnya memang kalau praktiknya begitu. Karena prosesnya cepat, setelah diterima disarankan mediasi. Tapi mediasi ini cenderung untuk menyelesaikan di luar persidangan. Hasilnya, baik berhasil maupun tidak, tetap dilaporkan kepada majelis, dan setelah itu majelis akan melanjutkan proses pemeriksaan sesuai tahapan yang berlaku.

Pertanyaan : Berarti kalau para pihak sepakat langsung dibuatkan akta perdamaian, dan kalau deadlock saat mediasi maka lanjut?

Jawaban: Iya

Pertanyaan : Bagaimana proses mediasi? Yang menunjuk mediator para pihak atau Majelis?

Jawaban: Kalau proses mediasi itu boleh kita yang menunjuk kalau diserahkan ke majelis hakim, atau dari para pihak sendiri. Biasanya majelis hakim akan mengatakan: "Saudara mau melakukan mediasi, mediator dari luar atau dalam?" atau siapa yang ditunjuk, itu mereka yang menentukan. Tetapi jika diserahkan ke kami, maka kami yang menunjuk.

Pertanyaan : Berarti dikembalikan kepada para pihak ya?

Jawaban: Bukan dikembalikan. Sesungguhnya yang menunjuk itu para pihak, tetapi banyak dalam praktik diserahkan ke majelis hakim dan majelis hakim yang menunjuk.

Pertanyaan : Jadi mediator itu boleh hakim dan non-hakim ya?

Jawaban: Iya, boleh, tapi yang sudah terdaftar di Pengadilan Negeri.

Pemeriksaan

Pertanyaan : Bagaimana proses memeriksa dan memutus di PN Bale Bandung?

Jawaban: Seperti yang diceritakan tadi, proses tetap pada pemeriksaan gugatan. Setelah deadlock mediasi, dilanjutkan pembacaan gugatan, jawab-menjawab, lalu pembuktian seperti bukti surat, bisa juga bukti saksi.

Pertanyaan : Berarti untuk surat sama ya Pak, kesempatan buat kedua belah pihak? Saksi juga?

Jawaban: Iya, untuk kedua belah pihak. Saksi juga kedua belah pihak, tapi kalau tidak mengajukan juga tidak apa-apa.

Pertanyaan : Saksi 2 orang ya Pak? Tapi boleh juga kalau mau menghadirkan ahli?

Jawaban: Boleh menghadirkan ahli, dan saksi minimal 2 orang.

Pertanyaan : Berarti BPSK karena upaya hukumnya cepat, apakah gugatan–jawaban atau kalau dia gugat balik ada replik-duplik, atau langsung pembuktian tertulis atau saksi?

Jawaban: Biasanya karena prosesnya cepat, rata-rata langsung menyampaikan bukti.

Pertanyaan : Berarti dari gugatan, jawaban, langsung bukti?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Berarti tidak ada replik-duplik?

Jawaban: Iya.

Putusan

Pertanyaan : Kenapa ada beberapa putusan BPSK yang upaya hukumnya di PN Bale Bandung diterima, dibatalkan, dan ditolak?

Jawaban: Ada diterima, dibatalkan, dan ditolak itu berdasarkan pembuktian dari para pihak terhadap gugatan.

Pertanyaan : Berarti dibatalkan itu tergantung pembuktian?

Jawaban: Iya, tergantung pembuktian secara formil.

Pertanyaan : Kalau ada dibatalkan karena ini bukan wewenang Pengadilan Negeri, apakah ada putusan demikian? Misalkan ini bukan wewenang BPSK untuk memutus tapi ini ranah PN?

Jawaban: Ada beberapa juga seperti ini. Perkara wanprestasi atau PMH itu ada.

Pertanyaan : Ditolak dan tidak dapat diterima itu apakah sama? NO?

Jawaban: Iya. Kalau NO itu tidak dapat diterima biasanya karena proses pengajuannya yang syarat formalnya tidak terpenuhi.

Pertanyaan : Dan untuk yang tidak diterima ini karena syarat formalnya tidak terpenuhi, ketika pencari keadilan ingin mengajukan lagi apakah bisa?

Jawaban: Bisa, karena ada syarat yang harus dipenuhi. Jika masih ada waktu dan ingin mengajukan kembali, bisa.

Pertanyaan : Kalau untuk tidak dapat diterima berarti dapat diajukan gugatan kembali ya?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Berarti ini kategori BPSK tidak berwenang untuk memutus ya?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Kalau yang dibatalkan?

Jawaban: Dibatalkan itu karena persyaratan yang dilakukan oleh BPSK dalam memeriksa tidak memenuhi syarat sehingga putusan tersebut tidak bisa dijadikan putusan sehingga dibatalkan.

Pertanyaan : Tidak memenuhi syarat sehingga putusan dibatalkan?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Dalam arti syarat formil?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Berarti apa bedanya dibatalkan dan ditolak?

Jawaban: Kalau ditolak itu karena pembuktian kurang dan lebih ke proses pembuktian, jadi tidak ke formalitas lagi tapi ke materil.

Pertanyaan : Kalau ditolak berarti materilnya ya?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Berarti kalau dia mengajukan lagi berarti tidak bisa?

Jawaban: Iya, tidak bisa.

Pertanyaan : Tapi kalau dibatalkan sama? Ne bis in idem?

Jawaban: Iya sama, berarti batal seolah-olah tidak ada karena tidak memenuhi syarat formil dan jika diajukan kembali ne bis in idem.

Pertanyaan : Kalau diterima itu bagaimana?

Jawaban: Kalau diterima berarti memenuhi dan dilihat dari alat bukti menurut pembuktian Pasal 164 HIR dan Pasal 1866 KUHPerdara.

Pertanyaan : Berarti untuk putusan ada yang diterima, ditolak, dibatalkan, dan tidak dapat diterima. Kalau dikabulkan sebagian apakah ada? Seperti apa?

Jawaban: Ada. Dibuktikan atau diterima sebagian itu apabila ada petitum yang bisa dikabulkan sedangkan yang lain tidak. Maka dapat diperbaiki berdasarkan pertimbangan bahwa petitum tersebut memenuhi syarat. Misalnya, seharusnya dia membayar sejumlah sekian tetapi dalam petitum tidak dicantumkan.

Pertanyaan : Yang dimaksud sebagian itu sebagian dari petitumnya dikabulkan dan sebagian tidak pada alat buktinya?

Jawaban: Iya.

Pertanyaan : Berarti kalau yang dikabulkan ini juga kalau diajukan lagi berarti ne bis in idem juga ya? Kecuali yang NO.

Jawaban: Iya. Kalau putusannya NO (Niet Ontvankelijke verklaard), itu masih boleh diajukan kembali setelah gugatannya diperbaiki. Tapi kalau putusannya dibatalkan, ditolak, diterima, atau dikabulkan sebagian, lalu diajukan lagi, itu termasuk ne bis in idem.

Kendala

Pertanyaan : Sepanjang memeriksa dan memutus perkara, ada kendala apa yang dihadapi pada proses mediasi?

Jawaban: Kendalanya cukup banyak, seperti:

1. Ketepatan waktu bersidang, artinya persyaratan dalam mengajukan persidangan sudah ditentukan tetapi pihaknya tidak datang, sehingga harus ditunda. Sedangkan kalau ditunda-tunda, waktunya hanya 21 hari untuk memutus, ini jadi kendala.
2. Prosesnya cepat, harus diputus dalam tempo 21 hari, dan jika para pihak tidak hadir maka pemanggilan maksimal 3 kali. Khusus BPSK pemanggilan dilakukan setiap 2 hari sekali, bukan seminggu, karena waktunya cepat.
3. Para pihak, terutama principal, itu wajib hadir langsung. Tetapi sering kali principal tidak hadir, dan ketidakhadiran tersebut bisa dianggap tidak serius atau tidak menghormati pengadilan.

Pertanyaan : apakah yang mulia punya saran, untuk kendala-kendala yang tadi di sampaikan?

Jawaban: saran nya sebenarnya itu tadi, harus memang para pihak menghargai bahwa proses pengadilan itu adalah berarti, proses mediasi cukup berarti untuk penyelesaian perkara buat mereka.

Pertanyaan : bahwa proses mediasi itu berarti ya yang mulia?

Jawaban: iya berarti untuk para pihak ya, dan itu menjadi apa namanya win-win solution buat mereka.

Pertanyaan : selain itu apa yang mulia, apakah ada saran lain terkait mediasi?

Jawaban: saran lain, yaitu tadi, bahwa apa namanya yang sering kita mengalami kendala itu begini, ada beberapa orang yang istilahnya katakanlah yang diluar prinsipal itu malah mempersulit, jadi itu sebenarnya, jadi malah bukan membantu, malah mempersulit.

Pertanyaan : selain prinsipal ini ya yang mulia?

Jawaban: iyaa, malah memperlama jadinya.

Pertanyaan : tapi sebenarnya berarti belum ada aturan khusus ya bahwa selain prinsipal, kan kalau mediasi tadi yang mulia menyampaikan bahwa, baiknya itu prinsipal nya hadir, jangan di wakikan, nah atau prinsipalnya aja biar cepet ni ada titik temunya, namun pertanyaan nya kalau misalnya apakah ada aturan boleh diwakikan?

Jawaban: sebetulnya, pendampingan ya, bukan di wakikan.

Pertanyaan : Itu di perkenankan oleh peraturan?

Jawaban: boleh, jadi sifatnya sebenarnya kalau kita sesungguhnya kalau dalam proses mediasi tidak boleh diwakikan.

Pertanyaan : jadi yang bagus itu prinsipal aja?

Jawaban: iyaaa, karna gini, yang ingin di capai dalam proses mediasi itu kenapa harus prinsipal itu adalah dari hati ke hati, mangkanya kalau secara umum, proses mediasi itu dikuasakan bukan di dampingi atau di wakikan, gak boleh.

Pertanyaan : sebaiknya tidak boleh di wakikan?

Jawaban: karna kan disana kan tidak perlu dalam arti ahli hukum.

Pertanyaan : tapi faktanya banyak, kalau di bale bandung ini mungkin beberapa pihak itu diwakilkan?

Jawaban: iyaa.

: dan itu menjadi tidak ada.

Jawaban: bukanya meng-kerucut malah membuat buyar gitu, mreka tu kadang-kadang, jujur aja saya sebagai mediator, mereka mendebat hukum disana, padahal kan harusnya penyelesaian nya di luar hukum itu sebenarnya, dan mediasi persidangan biasa, dan tempat itukan bukan persidangan, yang bukan tempat khusus mediasi, tempat mediasi.

Pertanyaan : pertanyaan selanjutnya, apa kendala-kendala yang dihadapi yang mulia pada saat proses memeriksa, memutus perkara di persidangan?

Jawaban: kehadiran para pihak.

Pertanyaan : jadi seharusnya jadwalnya on time, karena para pihak tidak hadir, jadi mundur-mundur. keterlambatan para pihak apakah termasuk yang mulia?

Jawaban: keterlambatan termasuk, karna nanti kitakan akan bersidang ke yang lain, setelah nanti persidangan yang lain, baru, kan itu kendala.

Pertanyaan : jadi itu yang bikin se olah-olah pengadilan itu menjadi molor ya?

Jawaban: iya sebetulnya dianggap molor, padahal hakimnya sudah stand by, tetapi para pihaknya tidak ada.

Pertanyaan : jadi itu yang mengakibatkan proses menunggu nya lama. Apakah adalagi yang mulia kendala-kendala yang di hadapi pada saat proses memeriksa dan memutus perkara di pengadilan selama ini ?

Jawaban: ada juga begini, karna memang kalau dia tidak memakai penasehat hukum atau di wakikan, langsung prinsipal maju, itu kadang-kadang, ada beberapa ketidak-tahuan pihak tersebut, itu yang menjadi kendala juga, awam lah istilahnya.

Pertanyaan : ada beberapa hal para pihak jadi tidak tahu ya?

Jawaban: iyaa.

Pertanyaan : nah kalau misalnya para pihaknya tidak memakai kuasa hukum, kemudian tidak tahu, jadi di persidangan yang dulu itu membantu?

Jawaban: membantu sebetulnya, tidak lagi kita terlalu banyak, kalau pakai kuasa hukum biasanya udah langsung jadi gitu, sudah beres.

Pertanyaan : selain itu apalagi yang mulia kendala pada saat proses memeriksa dan memutus di pengadilan negeri bale bandung? Apalagi yang kalau terkait dengan BPSK kendalanya apa pada saat memeriksa yang mulia?

Jawaban: kadang itu juga, apa namanya kan putusnya gak langsung ada di kita, putusan BPSK nya belum tentu langsung ada, atau tidak dilampirkan.

Pertanyaan : selain itu apalagi yang mulia kendalanya ?

Jawaban: selain itu, itu tadi ada tim-tim tambahan yang memang menurut mereka istilahnya itu terus harus di lampirkan atau tidak, ternyata tidak gitu.

Pertanyaan : kemudian apakah termasuk juga yang mulia bahwa, tadi di sampaikan bahwa sebenarnya ini bukan ranah BPSK untuk memutus, berarti itu terkait dengan ketidaktauan para pihak bahwa ini bukan ranah BPSK, apakah nanti itu ketika ada keberatan di dalam persidangan yang mulia juga menjelaskan bahwa ini bukan ranahnya BPSK, atau gimana yang mulia, pada saat proses di persidangan, ketika ini ada upaya hukum dari BPSK yakni, putusan BPSK di ajukan ke Pengadilan Negeri, ternyata ini bukan ranahnya BPSK sebenarnya untuk memeriksa, apakah yang mulia meng-informasikan atau memberitahukan kepada para pihak, atau nanti pada saat putusannya?

Jawaban: bagaimana tadi ?

Pertanyaan : Kalau ada upaya hukum dari BPSK diajukan ke Pengadilan Negeri, kemudian ternyata, yang mulia ini, melihat bahwa ini, bukan wewenang dari BPSK, apakah yang mulia akan menyampaikan kepada para pihak atau, yang mulia nanti akan menyampaikannya pada saat putusan?

Jawaban: pada saat putusan, karena kalau gitu kan gabole berpendapat kalau sebelum proses pemeriksaan.

Pertanyaan : apakah ada juga yang mulia gugatan, ini saya tadi ada lupa masuk terkait dengan gugatan sederhana yang juga ada dari para pihaknya itu dari BPSK kemudian diajukan ke gugatan sederhana, apakah ada yang mulia?

Jawaban: tidak ada.

Pertanyaan : berarti rata-rata dari BPSK ke Pengadilan Negeri?

Jawaban: iya, karna gini, proses gugatan sederhana ini kan bukan tingkat banding ya tapi di pengadilan negeri tuh tingkat banding sebetulnya, prosesan nya, jadi dia memang ibarat kata harus ada putusan dulu dari BPSK nya baru itulah yang kita periksa.

Pertanyaan : berarti dari BPSK ke Pengadilan Negeri, upaya hukum, langsung kasasi?

Jawaban: iyaa, berbeda dengan tadi tu yang gugatan sederhana itu langsung ke Pengadilan Negeri.

Pertanyaan : gak pake BPSK?

Jawaban: nggak, syaratnya apa aja tuh kalau ke BPSK?

Pertanyaan : gugatan sederhana kurang dari 500 juta?

Jawaban: nah itu, itu aja. Maka apabila ada gugatan yang lebih dari atau kurang dari 500 juta tadi diajukan secara biasa boleh nggak?

Pertanyaan : kalau kurang dari 500 diakan standarnya 500 ya? Bisa di ajukan ke gugatan sederhana.

Jawaban: misalkan 300 juta ya, diajukan gugatan biasa, boleh nggak?

Pertanyaan : boleh aja.

Jawaban: kenapa?

Pertanyaan : kalau dia nggak mau, misalnya apa itu berupa ganti rugi atau misalnya dia wanprestasi melalui perjanjian?

Jawaban: gabole, karna nanti di tingkat kita nanti akan di NO dia, bahwa untuk mempermudah para pelaku usaha sebetulnya, sehingga yang berkaitan bukan objek tanah.

Pertanyaan : berarti kan yang ada jaminanya, rata-rata kan gugatan sederhana ada jaminanya yang mulia, rata-rata utang piutang bank, nah kalau misalnya utang piutang bukan bank, masuk ke Gugatan sederhana?

Jawaban: masuk juga.

Pertanyaan : kalau dia perkara biasa apakah boleh atautkah harus Gugatan Sederhana?

Jawaban: pokoknya ni syaratnya dia harus kurang dari 500 tadi, masuk Gugatan Sederhana, tetapi kalau ada misalkan bahwa, ternyata itu sengketa tanah ya, bahwa itu perbuatan melawan hukum, bukan wanprestasinya, walaupun itu 300 ya memang itu gugatan biasa.

Pertanyaan : jadi kecuali dia bukan wanprestasi, tidak ada jaminan, berarti berupa PMH, berarti masuk biasa?

Jawaban: iyaa, biasa.

Pertanyaan : Tapi ini rata-rata gugatan sederhana itu memenangkan bank, kenapa yang mulia? Hampir semua, saya baca.

Jawaban: Sebetulnya, pihak bank tentu memahami aspek hukum. Karena itu, dalam perjanjian kredit mereka sudah diatur secara rinci berbagai klausula yang berkaitan dengan pelanggaran apabila ketentuan perjanjian tidak dilaksanakan. Misalnya, apabila terjadi keterlambatan pembayaran, maka debitur akan dikenakan denda dengan persentase tertentu. Namun, ketentuan tersebut sering kali diabaikan oleh peminjam yang memiliki utang. Walaupun demikian, hakim tetap dapat mempertimbangkan beberapa hal. Hakim biasanya melihat bahwa sekalipun debitur dinyatakan kalah karena isi perjanjian sudah jelas dan bersifat mengikat, besaran bunga masih dapat dikoreksi. Koreksi tersebut dapat merujuk pada ketentuan e-limit dari Bank Indonesia. Selain itu, pengurangan bunga juga dapat dipertimbangkan apabila debitur dapat membuktikan bahwa kemampuan membayarnya menurun—bahkan untuk membayar pokok utangnya saja tidak mampu—karena usahanya bangkrut atau tidak berjalan sesuai rencana.

Pertanyaan : pertanyaan nya gini yang mulia, saya pernah baca satu putusan yang menarik gitu ketika dia berhutang sama bank itu senilai 100 jt rupiah katakanlah, dia punya jaminan itu hampir 200 jt, tapi ketika jaminannya itu dilelang melalui KPKNL, itu tidak bisa melunasi utang karna dia bayar pokok, denda, bunga denda, di lelang, jadikan sebenarnya asetnya ini itu lebih dari 100 jt yang mulia, hampir mungkin 300 juta, ketika di lelang harganya jatuh yang mulia, jadi lelang pertama nggak laku, lelang kedua turun, lelang ketiga tambah turun, itu utang 100 jt jaminan nya nggak nutup, pertanyaanya bukankah kalau udah di letakan hak tanggungan

semestinya ini di dalam perjanjian sudah meng-cover, berarti harusnya sudah lunas, kenapa masih dianggap berhutang yang mulia? Dimana keadilanya?

Jawaban: tapi kadang-kadang, dari penggugat itu tidak menjelaskan seperti itu, sehingga hakim kadang-kadang tidak sampai lihat kesana, memang kita ini kan harus pasif dalam hal mengadili mereka.

Pertanyaan : ya memang secara formil hakim perdata itu bersikap pasif, tapi hanya saja beberapa putusan memang lumayan miris yang mulia, aset dia itu utang dia 100 jt itu dia, hampir 300 juta, ketika di lelang, utangnya pun belum lunas, dan itu masih dianggap berhutang, padahal yang namanya ketika dia berhutang 100 jt dengan jaminan 300 juta, logika nya kan harusnya lunas, tapi ketika di lelang masih dianggap berhutang dan di menangkan dimana keadilanya yang mulia?, harus ada satu trobosan mungkin dari pihak majelis bahwa yang model begini ketika bank itu, ketika dia pertama dia Appraisal tidak mungkin bank akan acc 100 jt kalau jaminannya itu tidak lebih dari 100 jt.

Jawaban: tapi ada juga begini, yang biasa terjadi dalam hal itu, pihak tergugatnya yaitu bank tidak hadir, jadi di putus secara Verstek.

Pertanyaan : tapi beberapa putusan saya baca yang mulia, saya random membaca putusan sederhana memang, saya agak miris ya, jadi ketika aset si debitur itu di lelang, jadi surat keterangan lunas tidak turun dari bank, padahal itukan dijadikan jaminan pelunasan hutang, tapi ketika aset itu di lelang tidak melunasi utang, dia masih dianggap punya hutang, itu yang sebenarnya butuh trobosan dari pemikiran, karena kan dalam memutus itukan selain diliat dari alat bukti, kemudian diliat dari berbagai pertimbangan, tapi memang, hampir si, betul apa yang dikatakan yang mulia, karena bank itu yang bikin peraturan dia yang ngerti, jadi mangkanya kenapa gitu hampir semua putusan dikabulkan. Nah itu yang mulia, jadi asetnya yang dijadikan jaminan ini sudah di lelang, si bank minta aset yang lain, yang itu tidak ada di dalam perjanjian, untuk melunasi yang di maksud tadi, pokok, biaya, bunga dan bunga denda.

Jawaban: akhirnya, istilahnya tadinya dia Cuma 50 jt jadi 300 juta.

Pertanyaan : iyaa, itu fakta yang mulia, karena hampir semua bank itu di kabulkan, tapi kalau dilihat lebih lanjut, ketika ia mempunyai utang dengan pihak bank, kadang ada juga dibawa ke

BPSK, di putus sama BPSK, akhirnya di bawa ke pengadilan di putusnya bahwa ini bukan wewenang BPSK untuk memutus. Beberapa putusan BPSK ada 3 unsur yang mulia, unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen, dia tuh lebih menyeimbangkan sebenarnya putusannya. Putusan yang lebih parah putusan yang gugatan sederhana, yang saya perhatikan itu hampir semuanya mengabulkan bank, pelaku usaha. Tapi sebenarnya kalau dibaca secara detail itu banyak sekali pihak nasabah yang dirugikan perilaku bank yang ternyata ketika ia menentukan aset untuk di lelang itu, bukan berdasarkan Appraisal Independent, dan ini sangat merugikan yang mulia, dan yang paling parah itu yang pernah saya baca, Ini lahan satu-satunya yang dijadikan jaminan oleh bank, nilainya itu lebih besar daripada utangnya, itu di lelang, dijual, tidak menutup utang, karena harga lelang nya rendah yang mulia, lelang satu nggak laku, lelang dua nggak laku, akhirnya lelang tiga se rendah- rendahnya.

Jawaban: jadi gini, kendala kita yang seperti itu prosesnya, kendala yang kita alami, bahwa memang pembuktian terhadap si tergugat itu lemah, di dalam hal misalkan bahwa kenapa dia tidak ada itikad baik untuk membayar dalam arti menyicil sedikit atau sebagian, itu yang menjadi kendala, sedangkan dalam perjanjian yang mereka sudah tandatangani, dalam surat perjanjian sudah jelas jika ada keterlambatan akan di denda sekian persen. Itu sebenarnya. Jadi kelemahan di tergugatnya sebenarnya, dia tidak dapat membuktikan kenapa dia tidak mampu bayar. Bahwa proses mediasi sebenarnya kan tidak dilakukan tetapi di sarankan, tentunya tidak lagi berbeda tadi dengan proses mediasi daam arti pada gugatan biasa itu memang ditunjuk, kalau ini disarankan untuk damai, jadi di fasilitasi hakimnya hanya di saranya seperti itu saja.

Pertanyaan : itu khusus untuk BPSK?

Jawaban: iya untuk BPSK.

Pertanyaan : berarti itu di sarankan ?

Jawaban: iyaaa, karena kan dia bilang sebelum pemeriksaan di BPSK dia sudah mediasi kan?

Pertanyaan : sudah mediasi.

Jawaban: jadi tidak dalam arti dua kali, tetapi kami biasanya, hakim itu akan menyatakan kalian selesaikan lah dalam proses mediasi, kalau nanti kami selesaikan itu yaaa artinya harus final kan, sedangkan mediasi itu yang terbaik buat para pihak. Termasuk untuk gugatan sederhana,

mediasi tidak ada, kalau nanti kita mediasi sampai 30 hari, sedangkan ini kan 21 hari udah selesai. Sedangkan perma nomer 1 tahun 2016, 30 hari jangka waktunya diperpanjang.

Pertanyaan : saran yang mulia bagaimana dengan proses kendala-kendala dalam memeriksa dan memutus perkara-perkara di pengadilan?

Jawaban: untuk BPSK yang tadi ya?

: iya.

Jawaban: Pertama, sebelum mengajukan gugatan BPSK ke Pengadilan, harus membaca syarat-syarat yang di tentukan ke pengadilan. Yang kedua para pihak harus mematuhi aturan persidangan, termasuk jadwal dan pengajuan bukti-bukti atau pun kegiatan yang di perlukan di persidangan.

Pertanyaan : yang mulia ketika memeriksa dan memutus perkara di persidangan, sarannya apalagi ? ini saja?

Jawaban: kalau kita itu ya.

Pertanyaan : kalau terkait eksekusi gimana yang mulia? Ketika sudah selesai diputus, kan dilaksanakan isi putusannya itu, namun di lapangan tidak dijalankan yang mulia, mangkanya kadang-kadang ada proses Aanmaning, jadi ini misalnya sudah putus yakan, nah ketika sudah putus itu eksekusinya agak susah atau salah satu pihak tidak menjalankan, maka dari salah satu pihak ini mengajukan kepada KPR untuk melaksanakan proses eksekusi, nah apakah proses eksekusi ini dipantau atau tidak, apa setelah putusan lalu yasudah ?

Jawaban: tadikan setelah kita dapat pengajuan permohonan eksekusi, nanti para pihak di panggil, itulah yang dilakukan ketua pengadilan negeri untuk Aanmaning.

Pertanyaan : nah apakah untuk BPSK ada Aanmaning? Inikan yang kita tau dalam peradilan Umum biasa, yang ada Aanmaning.

Jawaban: Aanmaning Prosesnya 8 hari, tetep ada Aanmaning, karena dia untuk menyarankan supaya dilaksanakan secara sukarela putusannya, jadi belum dilaksanakan eksekusi, jadi itu proses salah satu persyaratan eksekusi harus dilakukan dulu Aanmaning, jadi diminta untuk para pihak untuk melakukan perbuatan sesuatu sesuai sesuai putusan.

Pertanyaan : kalau misalnya sudah di lakukan Aanmaning, para pihaknya tidak mau?

Jawaban: maka para pihaknya dilakukan eksekusi, eksekusi adalah upaya paksa untuk menjalankan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.

Pertanyaan : tapi bagaimana kalau misalnya dalam perkara dalam BPSK karena dia 21 hari apakah ada yang di ajukan Aanmaning atau selama ini tidak ada, apakah ada putusan dalam upaya hukum BPSK kemudian diputus apakah ada yang mengajukan Aanmaning atau tidak ada di Bale Bandung?

Jawaban: Aanmaning itu adalah proses eksekusi, jadi ketika diajukan permohonan eksekusi, maka pihak pengadilan itu memanggil para pihak, nanti setelah datang para pihak yang telah di tentukan, itulah proses Aanmaning 8 hari, untuk dia melakukan apa yang tertulis di isi putusan secara sukarela, kalau ternyata setelah tenggang waktu 8 hari tidak juga dilaksanakan, maka dilaksanakan eksekusi rill.

Pertanyaan : apakah itu ada ini yang mulia termasuk ada putusan dari upaya hukum BPSK yang di ajukan Aanmaning atau tidak ada di Pengadilan Bale Bandung ini ?

Jawaban: oh itu saya kurang tau ya, itu kan ranah nya Ketua Pengadilan Negeri.

Pertanyaan : berarti yang mulia tau intinya sampai putusan?

Jawaban: iya sampai putusan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS HUKUM

Jalan Dipati Ukur No. 35 Bandung 40132
Jalan Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363
Laman: www.fh.unpad.ac.id; Email: info.fh@unpad.ac.id

11 November 2025

Nomor: 10107/UN6.A.1/HM.01.01/2025

Perihal: Permohonan Bantuan Data, Wawancara dan izin Penelitian

Yth. Bapak Rendra Yozar Dharma Putra, S.H., M.H.
Ketua Pengadilan Negeri Bale Bandung
Jalan Jaksa Naranata No. 1 Kec. Bale Endah Kabupaten Bandung
Jawa Barat

Sehubungan dengan akan dilaksanakan penelitian oleh mahasiswa Program Studi
Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran sebagai bahan untuk
menyelesaikan tugas mata kuliah, atas nama:

Nama	: Sri Wahyuni
NPM	: 110130190054
Alamat	: Jalan Tipar Cakung, RT 09/01, No. 10, sukapura, Jakarta Utara
Nomor Telepon	: 088809884791
E-mail	: sri.wahyuniok.08@gmail.com
Judul Penelitian	: Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi Yang Ber Kepastian Hukum Menuju Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen.

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan bantuan data, wawancara dan izin
melakukan penelitian di instansi yang Bapak pimpin bagi mahasiswa tersebut untuk
mendapatkan informasi yang diperlukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang diberikan, kami ucapkan
terima kasih.


JASAE



a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan dan Riset,

A. Gusman Siswandi, S.H., LL.M., Ph.D.
NIP. 197508221999031002

Tembusan Yth:

1. Dekan;
 2. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Hukum;
- di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran.

**PENGADILAN NEGERI
KLAS 1 A
BALE BANDUNG**

Telah terima dari : Universitas pengadjaran
sri wahyuni.

Tgl. No. Surat : 11- Nov - 2025. 10107 / UN6.A.1 / HM.A.01 / 2025

Jenis Surat : Pital permohonan bantuan data, wawancara
dan izin penelitian



Bale Endah Tgl. 12 - Nov - 2025

Yang menerima,
Panitera/Sekretaris
UB
Kepala Sub. Bag. Umum





3. Mahkamah Agung

Narasumber:

Bapak I Gusti Agung Sumanatha – Ketua Kamar Perdata Mahkamah Agung RI

Bapak Arya – Staff Khusus Ketua MA Kamar Perdata

Bapak Wawan - Asisten Ketua MA Kamar Perdata

Pewawancara: Sri Wahyuni

Tempat: Mahkamah Agung, Jakarta

Tanggal: 9 Januari 2026

Topik: Mekanisme Penyelesaian Sengketa Upaya Hukum Kasasi dan Peninjauan Kembali Terhadap Putusan BPSK di Mahkamah Agung

Pertanyaan Sri Wahyuni: Mengapa banyak putusan BPSK yang ketika diajukan ke pengadilan negeri itu dibatalkan karena alasan kan wewenang BPSK, dan kemudian ketika itu ada yang sampai dengan di PN diterima upaya hukumnya itu kemudian diupaya hukum lagi ke Kasasi bahkan ada yang PK. Nah itu pertanyaannya sama jadi BPSK tidak berwenang memutus?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Sebenarnya perlindungan konsumen itu ada kisi-kisinya ada batas-batasnya tapi ketika dia itu diliat dari tujuan dan asas daripada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kalau tidak salah disanapun kita tidak menemukan adanya kalau ada Wanprestasi tidak ada secara eksplisit diset, karena kalau Wansprestasi harus diktikan dan harus saling memktikan karena kalau perlindungan konsumen itukan informasi, keamanan bagi konsumen dan lain sebagainya. Asas dan tujuannya ada disana itu nanti bisa diliat, jadi mungkin kalau saya ngasih contoh mengenai termasuk juga mengenai informasi mengenai keselamatan, mungkin kasus yang di Amerika mengenai kasus Kopi Panas dianggap penjual tidak memberi informasi bahwa kopinya ini panas sekali akhirnya melepuhlah itunya konsumen sehingga dia bisa menuntut, nah itu contoh yang mudahnya menurut saya. Sedangkan termasuk juga didalamnya masalah produk defect (cacat produk) dan kalo di Amerika kan itu produk defect itu yang mudah diidentifikasi kalo barang ini ketika dia defect tidak memberikan keamanan kepada konsumen dan lain sebagainya karena bisa berbahaya dan lain sebagainya, Sedangkan ketika berbicara mengenai apa yang dibatalkan disini itu hakekatnya itu kebanyakan biasanya masalah kredit padahal masalah kredit sekarang inikan perjanjian baku sudah jarang dipersoal karena prinsipnya mereka sudah diberikan informasi kepada konsumen, dan konsumen menyetujuinya dengan segala konsekuensi hukumnya. Kebanyakan kasus-kasus yang dibatalkan Mahkamah Agung mungkin bisa identifikasi itu pasti masalah wanprestasi dimana kedua belah pihak harus saling memktikan disatu sisi sudah memenuhi kewajibannya yang satu sisi menyatakan ini dengan prestasinya belum atau tidak ada kan seperti itu, itu intinya sebenarnya menurut saya.

Pertanyaan Sri Wayuni: BPSK itu kan termasuk perdata khusus, jadi ada beberapa istilah konsumen itu di beberapa lini yang kalau dari hasil research saya ada beberapa kementerian menyetkan konsumen tapi pengaturan konsumen di beberapa kementerian itu tidak ngelink dengan undang-undang perlindungan konsumen, bagaimana penjelasan?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Menurut saya itulah kelemahan kita semua di Indonesia. Salah satu kelemahan kita, kita dalam pembentukan undang-undang itu kadang-kadang harmonisasinya kurang, kadang-kadang ambigu, ada yang saling overlapping pengaturannya mestinya kan harus konsisten. Ketika ada suatu definisi yang saling berbeda maka penerapan hukumnya, penafisiran dan penerjemahan hukumnya pun bisa beda. Kalau perdata Khusus itu karena di Mahkamah Agung itu ada perkara perdata pada umumnya dan perdata khusus yang biasanya secara umum perdata khusus ini menyangkut hal-hal yang di bidang ekonomi tetapi tidak masuk kategori kepaniteraan dan HAKI tetapi dikelompokkan ke perdata khusus karena mengharapkan hakim yang menangani karena hakim-hakim yang duduk di perdata khusus itu adalah hakim yang mempunyai latar belakang pendidikan dan penugasan yang berkaitan dengan bidang ekonomi, karena lembaga konsumen ini dalam konteksnya undang-undang konsumen itu kan seolah-olah berkaitan dengan kegiatan ekonomi jadi kita masukkan ke dalam perdata khusus.

Pertanyaan Sri Wahyuni: Karena seringnya dibatalkan, bagaimana pendapat Yang Mulia terkait beberapa kendala ketika menangani kasus yang beberapa kali upaya hukum terhadap putusan BPSK diajukan sampai ke Mahkamah Agung, apa aja kendala-kendala yang pernah Yang Mulia hadapi?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Kendalanya tidak ada justru kami mengharapkan teman-teman kami yang dibawah lebih bisa mengidentifikasi dari awal bahwa ini kan sengeketra konsumen dan yang sampai ke kita itu jumlahnya sangat sedikit bahkan teman-teman kita dibawah sudah menyadari bahwa ketika itu menyangkut wanprestasi sehingga masing-masing pihak harus memktikan adanya prestasi dan tidak prestasi itu kan lagi kewenangan BPSK. Terkait wanprestasi kan kewenangan BPSK, kalau mengenai informasi yang tidak jelas berkaitan dengan asas dan tujuannya itu perlindungannya, keamanannya dan lain sebagainya atau kalau ada produk defect jika diruntun lagi maka akan mengarah keamanan, keselamatan dan informasi produk defect. Kalau mobil kalau produk defect kan bisa kecelakaan di jalan bisa berbahaya. Informasi contohnya sudah saya jelaskan di awal yaitu mengenai penjualan Kopi Panas.

Pertanyaan Sri Wahyuni: Bagaimana pendapat Yang Mulia terkait UUPK yang ada sekarang atau Acara Perdata Khusus itu Hukum Acara Perdata itu belum ada Yang Mulia karena kita mengacu pada HIR & Rbg?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Sebenarnya tidak seperti itu, tidak betul 100%. Karena banyak sekali produk Undang-Undang kita dan zaman sudah yang berubah, pakemnya ini sudah berubah, banyak sekali undang-undang materil sekarang mengandung unsur formal. Jadi banyak juga Undang-Undang yang mengatur substansi juga mengatur hukum acara didalamnya, itu tidak bisa dihindari karena masing-masing

aspek dibidang ekonomi kadang-kadang ada konsekuensi yang berbeda dan cara pemkiannya juga harus berbeda. Dan itu maka diatur tersendiri daripada kekosongan hukum itupun tidak sepanjangnya kita dapati sempurna seperti itu, dalam prakteknya Mahkamah Agung akan melengkapi apa yang udah ada itu dengan memat peraturan Mahkamah Agung karena memang ada kewenangannya, kewenangannya ada di Pasal 79 dalam hal hukum acara tidak lengkap atau ketinggalan zaman maka Mahkamah Agung bisa memat Peraturan Mahkamah Agung untuk melaksanakan hukum acaranya demi untuk penyelenggaraan peradilan cepat dan murah.

Pertanyaan Sri Wahyuni: Ada istilah konsumen disektor jasa keuangan dan itu non litigasinya oleh LAPS-SJK, nah dia ada kata-kata konsumen disektor jasa keuangan, nah itu tidak ngelink jadi penyelesaian sengketa yang terintegrasi itu yang ideal itu seperti apa menurut Yang Mulai? Karena didalam Peraturan Kementerian Perindustrian Perdagangan yang kita kenal mengacu ke UUPK tapi di LAPS-SJK itu dia ada penyelesaian sengketa konsumen serkor jasa keuangan tapi tidak mengacu ke UUPK.

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Pertama LAPS itu alternatif penyelesaian sengketa, menurut saya itu APS, bagi Mahkamah Agung adanya APS itu bagus-bagus aja karena akan bisa membantu Mahkamah Agung menyelesaikan perkara-perkara yang sudah banyak di Mahkamah Agung kalo bisa terselesai didalam proses LAPS itukan udah bagus, sedangkan kembali mengenai definisi memang susah mungkin mengakomodir semua persoalan menjadi satu definisi. Tapi idealnya menurut saya sih undang-undang konsumen dan perlindungan konsumen itu menjadi payung hanya dalam tahapan definisi saja tetapi inikan pendapat pribadi, menjadi payung untuk mengurangi disparitas penafsiran.

Pertanyaan Sri Wayuni: Berarti pointnya Yang Mulia beranggapan bahwa idealnya yang ada kata-kata konsumen itu sebaiknya bisa juga ada pengaturannya di UUPK?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Tidak seperti karena kalo gitu nanti jadi kaku jadi susah, jadi hanya jadi payung aja istilah konsumen. Karena perkembangannya pesat sekarang didunia, sudah ada peraturan mahkamah agung mengenai OJK ada hak penggugat daripada OJK kepada pelaku usaha keuangan yang merugikan konsumen secara masif di Pasal 30, kalo ga salah diundang-undang OJK itu OJK bisa mewakili tapi syaratnya kerugiannya harus masif dengan mekanisme Ops Out jadi konsumen yang tidak mau diwakili dia bisa menyatakan dirinya keluar dan kalau dirinya keluar berarti dia bisa menggugat lagi jadi tidak ada duplikasi. Bagaimana nanti menentukan Ops Out? OJK harus melakukan pengumuman, pengumuman akan melakukan penggugatan mewakili konsumen. OJK melakukan pengumuman untuk memberikan kesempatan untuk menentukan sikap konsumen yang tidak mau diwakili oleh OJK. Karena langkah yang diambil OJK itukan tidak langsung menggugat seperti itu sebelumnya udah ada langkah-langkah pengawasan. Jika hal itu diperlukan memang ada, udah diidentifikasi siapa konsumennya, berapa jumlahnya, jumlah kerugiannya berapa, kira-kira akan seperti itu.

Pertanyaan Sri Wayuni: Apakah bisa nanti ketika penyelesaian karena konsumen itu masuk kategori perdata khusus, apakah bisa menurut Yang Mulia kedepannya bahwa pengaturan perdata khusus terkait konsumen itu diperlukan sebagai payung hukum,

baik itu konsumen disektor jasa keuangan maupun konsumen yang dimaksud oleh UUPK?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: saya kurang jelas dengan pertanyaan yang terakhir bagaimana?

Pertanyaan Sri Wahyuni: Karena konsumen masuk perdata khusus, untuk penyelesaian sengketa konsumennya itu kita kenal memang ada non litigasi katakanlah di LAPS untuk disektor jasa keuangan namun untuk litigasinya apakah perlu ada payung yang memayungi supaya bisa terintegrasi antara konsumen disektor dikementerian ini perindustrian dengan kementerian-kementerian lain yang ada istilah penyelesaian sengketa konsumen?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Kalau dia masuk ke pengadilan memang idealnya seperti itu tapi nyatanya juga dengan adanya sekarang masalah adanya peradilan syariah ini tapi saya tidak mau terlalu dalam menanggapi hal ini. Untuk di OJK ada kalau yang berdasar syariah dia tidak ke Pengadilan Niaga, dia Pengadilan Khusus yaitu Pengadilan Agama.

Pertanyaan Pak Wawan: Terkait pemaknaan perlindungan konsumen disektor jasa keuangan itu kan sebenarnya diluar skema undang-undang perlindungan konsumen itu kan Yang Mulia?

Jawaban Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: Iya jelas, makanya saya bilang karena tidak ada maka idealnya harus ada payung aja.

Penjelasan Pak Arya: kalau soal LAPS-SJK dan eksistensinya terhadap ini, kalau saya sih usulnya melihat itu sebagai lex spesialis, khusus untuk sengketa dibidang jasa keuangan karena memang jasa keuangan itu regulatornya adalah OJK jadi bisa ngatur sendiri, ada ruangnya ada celah hukum untuk mengatur sendiri dengan memat LAPS-SJK. Karena LAPS-SJK sendiri kita tau tadinya adalah konsolidasi dari berbagai lembaga penyelesaian alternatif di jasa keuangan, tadinya ada BABMI, Arbitrase Asuransi dan segala macam dikonsolidasi jadi satu LAPS-SJK jadi mereka memudahkanlah. Kalau saya liat urgensinya luas biasa LAPS-SJK itu karena waktu kami tim astensi melakukan penelitian tahun 2021 kan saat ini undang-undang perlindungan konsumen itu mengatur BPSK itu dikelola oleh pemerintah daerah kapaten/kota dan faktanya karena diserahkan disentralis tingkat kapaten/kota maka tidak semua kapaten/kota itu punya BPSK, walaupun punya itu tergantung pada kapasitas Pemkab/Pemkot masing-masing untuk mendanai, karena waktu kami melakukan penelitian itu kami mendapati ada BPSK yang anggotanya dikasih cuma honor 600 ri tiap lan, darimana kita bisa berharap penyelesaian yang meaning full dengan orang yang diberi kompensasi Rp 600.000/lan – Rp 1.000.000/lan, bandingan dengan LAPS-SJK saya ada ngobrol-ngobrol dengan beberapa teman yang mediator yang sudah teregister di LAPS-SJK itu per perkara bisa Rp10.000.000 lebih dan mereka dikontrak untuk gelondongan jadi hanya orang yang terbaik yang bisa duduk sebagai mediator di LAPS-SJK karena memang didukung full sama OJK. Akibat desentralisasi pembiayaan BPSK masing-masing ini bahkan di Jakarta aja sebagai Pemkot yang paling banyak uangnya itu BPSK komisionernya itu baru terima honor lan ke 6, lan ke 7 karena anggaran belum turun dan termasuknya hibah itu, bayangkan orang kerja

duduk di kantor 6 dan ga digaji itu yang terjadi dan saya wawancara langsung. Dan kembali kenapa banyak perkara masuk BPSK terus dibanding ke pengadilan terus naik terus karena ya kualitas putusan BPSK sendiri memprihatinkan karena tidak ada keseragaman kualitas judikatornya atau mediator di BPSK itu, rata-rata kalau kita ke daerah itu yang merangkap jadi guru merangkap apa dan bahkan ada BPSK yang sampai dibarkan oleh OJK yaitu BPSK Batubara dan itu sempat ramai 2015-2016 semua putusan BPSK Batubara itu naik ke Mahkamah Agung karena mereka semua membatalkan perijinan pembiayaan kendaraan bermotor, mereka pake argumen bahwa ini standar kontrak melanggar undang-undang dan yang mereka lakukan itu promosi ke semua debitur. Akhirnya dibarkan BPSK Batubara oleh OJK. Jadi kembali ke ide integrasi itu agak celenging. Di Lombok bahkan BPSK nganggur akhirnya jadi konsultan pernikahan jadi agak memprihatinkan.

Sri Wayuni: berarti tadi ada beberapa di catatan saya ya, dari hasil wawancara saya ke BPSK Bandung juga sama yang mulia, sangat memprihatinkan, tapi hasil analisa saya mohon di koreksi, BPSK itu dia memang beberapa putusan itu cenderung berpihak pada konsumen yang mulia, artinya beberapa konsumen itu, dari putusan BPSK itu diuntungkan, namun ketika upaya hukum itu hampir kalau ini terkait dengan wanprestasi.

Sri Wayuni: jadi antara pengertian penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan dengan penyelesaian sengketa konsumen yang mengacu kepada UUPK apakah dua hal yang berbeda atau sebenarnya itu harus satu payung yang mulia?

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: dua hal yang berbeda menurut saya, payung tadi hati-hati itu menafsirkan apa yang dikatakan payung itu hanya definisinya saja.

Pak Arya: Protection Regime di Indonesia kalau menurut pemikiran saya, pantauan saya memang sangat ketinggalan di banding negara lain ya, artinya mustinya dia mengurus urusan terkait dengan sengketa konsumen vs produsen ya, terkait kualitas barang, memang yang konsumen paling banyak komplain itu adalah konsumen sektor jasa keuangan, jadi wajarlah OJK ngambil itu, karena dia meskipun kan berarti di sektor barang dan jasa lainnya tidak ada komplain, mangkanya masyarakat juga kurang ter-edukasi tentang hak-hak mereka, bahwa mereka itu bisa komplain kalau dapet barang yang kurang baik dsb, bagus sih ojk sekarang langsung pro aktif mengkonsolidasikan laps mereka dan memberikan akses ya, meskipun mereka tidak bisa ada di tiap kota, tetapi kan mereka facilitated dengan online, diset resolution, nah ini sebenarnya tantangan apa namanya rezim penyelesaian sengketa konsumen Indonesia mau dibawa kemana sebenarnya?, masa begini-gini aja udah hampir 25 lebih ya pak ya, 26 tahun lah masih begini-gini aja konsumen kita yang masih kayak orang keracunan makanan, itu hak nya mereka kan untuk menggugat.

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: tapi kalau dari sisi pengamatan mba kan pengadilan sama inikan sangat konsisten untuk membedakan dua hal itu kan memperkecualikan konsumen dalam wilayah jasa keuangan dan produk-produk perbankan misalkan diluar rezimnya perlindungan konsumen itu Undang-undang perlindungan konsumen barang itu, kata mba gimana kalau dari sisi 60 putusan itu?

Sri Wayuni: jadi itu ada beberapa regulasi yang tidak lengkap, jadi artinya UUPK itu mengacu kepada kepmenperindag (Kementrian Perindustrian Perdagangan) nah istilah konsumen memang itu harus sudah payung walaupun nanti di masing-masing kementrian itu bisa untuk non penyelesaiannya itu mengacu ke perdata khusus semua, jadi artinya perdata khusus itu karena ini ranahnya perdata kan konsumen, sampai sini dulu sepakat nggak yang mulia?

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: yaaa perdata khusus memang itukan kebijakan di Mahkamah Agung aja memasukan ke perdata khusus, yang saya uraikan seperti tadi dengan pertimbangan karena ini masalah di bidang sengketa dilatarbelakangi dengan bisnis sebaiknya diadili oleh hakim yang mempunyai latar belakang pendidikan dan penugasan di bidang komersial.

Sri Wayuni: jadi kalau menurut saya itu secara materil UUPK belum memayungi istilah konsumen di semua sektor.

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: pengadilan kan cara pandangnya kan dari 60 itu sama atau tidak?

Sri Wayuni: jadi begini, jadi di dalam UUPK istilah konsumen itu belum ter-integrasi dengan semua istilah konsumen yang ada di beberapa kementrian, payungnya, materil. Secara formil harusnya itu diatur secara khusus di perdata khusus, walaupun nanti untuk non litigasi di masing-masing kementrian punya, nah nanti untuk litigasinya mengacu kepada perdata khusus, kan litigasi berarti PN, kasasi.

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: kan harus ada solusi, yaaa itukan pandangan beliau, kan idenya beliau sebagai pemat disertasi, jadi terserah beliau nanti.

Sri Wayuni: jadi bagus adanya laps, mungkin ada ini non litigasinya, tapi untuk litigasi tetap di dipayungi di dalam RUU acara perdata khusus, dimana ada PN, kasasi dan PK.

Pak Arya: mengusulkan supaya sengketa konsumen bisa gugat langsung lewat ke pengadilan gitu ya ?

Sri Wayuni: untuk non litigasi ke masing-masing kementrian, tetep, aturannya masing-masing kementrian punya sendiri-sendiri, itu udah mengurangi udah bagus banget, litigasinya yang aturannya itu mengacu ke perdata khusus yang mulia.

Pak Arya: kalau litigasi ke pengadilan kan?

Sri Wayuni: Yess!!

Pak Arya: berarti konsumen menggugat produsen langsung ke pengadilan?

Sri Wayuni: kan, harus melalui non litigasi dulu, saran saya, jangan semuanya langsung ke pengadilan, itu berat, jadi harus selesai di non litigasi dulu, nggak selesai, silahkan ke litigasi.

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: yaa idealnya emang seperti itu.

Pak Arya: nah sekarang Undang-Undang ngatur IM3, sengketa konsumen kan lewat BPSK kan, jadi di kasih jalan dari semua yang diputus BPSK bisa diajukan keberatan, misalnya keberatan pengadilan kan, nanati i mengusul bahwa nanti misalnya

kementrian kesehatan juga bisa bikin sengketa, nanti dia bikin jembatan keberatan, jadi kalau misalnya ada malpraktek orang masuk rumah sakit, jatohnya dia tidak lewat BPSK tapi lewat yang disediakan kementrian kesehatan.

Sri Wayuni: lewat kementrian dulu (non Litigasi), jangan semua lngsung ke litigasi, karena ada penumpukan perkara pada saat saya waktu itu ada kunjungan kesini yang mulia, mendengarkan penumpukan perkara itu di Mahkamah Agung luar biasa.

Pak Arya: izin pak kalau yang selama ini dokter-dokter malpraktek, perdata ganti rugi kan? berarti PMH aja.

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: iya PMH aja, Perdata ada pidana ada.

Pak Wawan: tapi kalau dokter kan harus melalui majelis MKDKI, iya langsung kan.

Sri Wayuni: mangkanya memang, yang memahami betul itukan kementriannya.

Ketua Mahkamah Agung Kamar Perdata: tapi saya setuju dengan ide i, diselesaikan disana dulu, kalau nggak semuanya nanti diselesaikan di Mahkamah Agung.

Sri Wayuni: betul, ketika tidak ada titik temu atau merasa tidak berkeadilan, tapi ini sudah ada proses terlebih dahulu, begitu. Saya rasa saya tadi sudah menguatkan, saya rasa sudah menyampaikan, terimakasih ban



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS HUKUM

Jalan Dipati Ukur No. 35 Bandung 40132
Jalan Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363
Laman: www.fh.unpad.ac.id; Email: info.fh@unpad.ac.id

11 November 2025

Nomor: 10068/UN6.A.1/HM.01.01/2025

Perihal: Permohonan Bantuan Data, Wawancara dan izin Penelitian

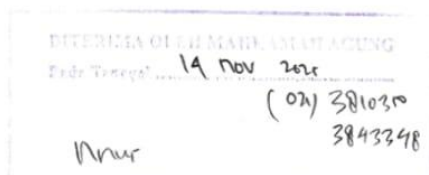
Yth. Ketua Kamar Perdata Mahkamah Agung Republik Indonesia
Jalan Medan Merdeka Utara No. 9-13, Jakarta Pusat,
DKI Jakarta Indonesia 10110.

Sehubungan dengan akan dilaksanakan penelitian oleh mahasiswa Program Studi
Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran sebagai bahan untuk
menyelesaikan tugas mata kuliah, atas nama:

Nama	: Sri Wahyuni
NPM	: 110130190054
Alamat	: Jalan Tipar Cakung, RT 09/01, No. 10, sukapura, Jakarta Utara
Nomor Telepon	: 088809884791
Email	: sri.wahyunick08@gmail.com
Judul Penelitian	: Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen Terintegrasi Yang Ber Kepastian Hukum Menuju Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen.

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan bantuan data, wawancara dan izin
melakukan penelitian di instansi yang Bapak pimpin bagi mahasiswa tersebut untuk
mendapatkan informasi yang diperlukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang diberikan, kami ucapkan
terima kasih.



a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan dan Riset,

A. Gusman Siswandi, S.H., LL.M., Ph.D. ✖
NIP. 197508221999031002

Tembusan Yth:

1. Dekan;
2. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Hukum;
di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran.



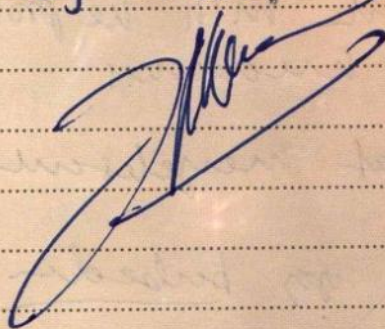
Tanggal :

Hari :

Catatan :

kor yg paling bgt komplek
ada kor selor jara hng
jadi many hng tereduksi
bagus sdt lagi mkn
fasilitas Depute Resolusi

di hndren man
diban krm sdt 25
th kor ltr mkn
ky org krm mkn

 9/26





DALIL

1. Pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia masih bersifat parsial sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum dalam implementasinya.
2. Perlunya pengaturan tentang penyelesaian sengketa konsumen yang terintegrasi dalam bentuk peraturan pemerintah sebagai payung hukum sehingga terintegrasi dan dapat diberlakukan untuk semua sektor.
3. Konsep Teori Penyelesaian Sengketa Terintegrasi adalah suatu penyelesaian sengketa yang mengacu pada peraturan hukum yang terintegrasi antar sektor dan lembaga yang dibentuk dalam Peraturan Pemerintah dan dapat diberlakukan secara menyeluruh.
4. Kepastian hukum akan memberikan perlindungan bagi konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen.
5. Kemajuan Ilmu Teknologi Informasi perlu dimanfaatkan untuk membuat konsep mekanisme digitalisasi sistem penyelesaian sengketa konsumen guna mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mempermudah masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa baik secara non litigasi dan litigasi.
6. Perkembangan ekonomi digital, khususnya dalam transaksi jual beli online melalui media sosial, apabila terjadi sengketa maka para pencari keadilan memerlukan informasi dan pengaturan penyelesaian sengketa dengan aturan dan mekanisme yang jelas dan mudah diakses dengan biaya yang murah.
7. Doa dan usaha bukan merupakan dua konsep yang berdiri sendiri-sendiri, melainkan satu kesatuan yang saling menguatkan. Usaha mencerminkan ikhtiar manusia, sedangkan doa merupakan bentuk ketergantungan kepada Allah SWT yang memberikan kekuatan spiritual. Integrasi keduanya mampu mewujudkan keberhasilan dalam penyelesaian disertasi.