

ABSTRAK

Salma Nurul Fadila (2220010059) : Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, pelanggaran hak konsumen masih sering terjadi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan adil. Namun pelaksanaannya terkendala kurangnya pemahaman, keterbatasan SDM, dan konflik pasal UUPK. Pada 2022, BPSK Kabupaten Bandung menyelesaikan 61 sengketa (2 mediasi, 59 arbitrase, 1 keberatan ke PN). Pada 2023, 38 sengketa diselesaikan dengan arbitrase. Hingga Maret 2024, 13 sengketa diselesaikan dengan arbitrase, 4 diajukan keberatan ke PN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung, yang dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus utama penelitian meliputi tiga aspek: Mekanisme penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kabupaten Bandung sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, kekuatan hukum putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, kendala dan upaya dalam penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan grand theory keadilan untuk membahas implikasi alternatif penyelesaian sengketa konsumen, middle range theory perlindungan hukum untuk memastikan perlindungan konsumen sesuai hukum, dan applied theory penyelesaian sengketa untuk mendukung analisis penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis, di mana data diperoleh melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan pihak terkait, termasuk anggota BPSK, konsumen, dan pelaku usaha. Analisis dilakukan untuk mengungkap sejauh mana pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Bandung selaras dengan prinsip-prinsip dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kabupaten Bandung mencakup konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, namun efektivitasnya perlu ditingkatkan untuk memastikan keadilan dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, kecuali putusan arbitrase yang dapat diajukan keberatan sesuai prosedur dalam Peraturan MA Nomor 1 Tahun 2006. Kendala meliputi kelembagaan, SDM, regulasi, sosialisasi, dan pembuktian, dengan upaya melalui peningkatan SDM, kerjasama, dan perbaikan regulasi.

Kata Kunci: Penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Alternatif penyelesaian sengketa.

ABSTRACT

Salma Nurul Fadila (2220010059): *“Consumer Dispute Resolution Through the Consumer Dispute Resolution Agency Linked to Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection (Case Study of the Consumer Dispute Resolution Agency of Bandung Regency)”*.

Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection aims to protect consumers' rights, but violations still frequently occur. The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) was established to resolve disputes quickly and fairly. However, its implementation faces challenges such as lack of understanding, limited human resources, and conflicting provisions in the Consumer Protection Law (UUPK). In 2022, BPSK Kabupaten Bandung resolved 61 disputes (2 mediations, 59 arbitrations, 1 appeal to the District Court). In 2023, 38 disputes were resolved through arbitration. By March 2024, 13 disputes were resolved through arbitration, with 4 appeals to the District Court.

This study aims to examine and analyze the consumer dispute resolution mechanism through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in Kabupaten Bandung in relation to Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The main focus of the research includes three aspects: the mechanism for applying alternative dispute resolution through BPSK in accordance with applicable laws, the legal force of BPSK decisions in consumer dispute resolution, and the challenges and efforts in implementing alternative consumer dispute resolution at BPSK Kabupaten Bandung.

This study uses the grand theory of justice to discuss the implications of alternative consumer dispute resolution, the middle-range theory of legal protection to ensure consumer protection in accordance with the law, and the applied theory of dispute resolution to support the analysis of dispute resolution through BPSK.

The research employs a juridical-empirical method with a descriptive-analytical approach, where data is obtained through literature studies and interviews with relevant parties, including BPSK members, consumers, and business actors. The analysis aims to reveal the extent to which the implementation of consumer dispute resolution at BPSK Kabupaten Bandung aligns with the principles outlined in the Consumer Protection Law.

The results show that the implementation of consumer dispute resolution by BPSK Kabupaten Bandung includes conciliation, mediation, and arbitration, but its effectiveness needs to be improved to ensure fairness and increase consumer confidence. BPSK decisions are final and binding, except for arbitration decisions, which can be appealed according to the procedure outlined in the Supreme Court Regulation No. 1 of 2006. The challenges include institutional issues, human resources, regulations, socialization, and evidence, with efforts to address them through improving human resources, cooperation, and regulatory improvements.

Keywords: Consumer dispute resolution, Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Alternative dispute resolution.

تجريدي

سلمى نور الفضيلة (٢٠٠٩:٢٢٢٠٠١٠٠٥٩): يرتبط حل منازعات المستهلكين من خلال وكالة تسوية منازعات المستهلكين بالقانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك (دراسة حالة عن وكالة تسوية منازعات المستهلكين في باندونغ ريجنسي).

يهدف القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك إلى حماية حقوق المستهلك ، ولا تزال انتهاكات حقوق المستهلك تحدث بشكل متكرر. تم إنشاء وكالة تسوية منازعات المستهلكين لحل النزاعات بسرعة وإنصاف. ومع ذلك، فإن تنفيذه مقيد بعدم الفهم والموارد البشرية المحدودة والتضارب في مواد الاتحاد الشعبي الشعبي لتحرير كوسوفان. في ٢٠٢٢، حلت هيئة تسوية نزاعات المستهلكين في محافظة باندونغ ٦١ نزاعات (٢ وساطة، ٥٩ تحكيم، ١ اعتراض أمام محكمة المقاطعة). اعتباراً من ٢٠٢٣، ٣٨ تم حل النزاعات عن طريق التحكيم. اعتباراً من مارس ٢٠٢٤، ١٣ تم حل النزاعات عن طريق التحكيم، ٤ تم الاعتراض على المحكمة الوطنية.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وتحليل آلية حل منازعات المستهلكين من خلال وكالة باندونغ ريجنسي لتسوية منازعات المستهلك (هيئة تسوية نزاعات المستهلكين) المرتبطة بالقانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك. يشمل التركيز الرئيسي للبحث ثلاثة جوانب: آلية تنفيذ حل منازعات المستهلك البديلة من خلال هيئة تسوية نزاعات المستهلكين في محافظة باندونغ وفقاً للأحكام القانونية المعمول بها ، والقوة القانونية لقرارات هيئة تسوية نزاعات المستهلكين في حل نزاعات المستهلكين ، والعقبات والجهود المبذولة في تنفيذ حل منازعات المستهلكين البديلة في هيئة تسوية نزاعات المستهلكين في محافظة باندونغ. تستخدم هذه الدراسة النظرية الكبرى للأهداف القانونية لمناقشة الآثار المترتبة على حل منازعات المستهلك البديلة ، ونظرية المدى المتوسط للحماية القانونية لضمان حماية المستهلك وفقاً للقانون ، والنظرية التطبيقية لتسوية المنازعات لدعم تحليل تسوية المنازعات من خلال هيئة تسوية نزاعات المستهلكين. تستخدم هذه الدراسة طريقة قانونية تجريبية مع نهج وصفي تحليلي ، حيث يتم الحصول على البيانات من خلال دراسات الأدبيات والمقابلات مع الأطراف ذات الصلة ، بما في ذلك أعضاء هيئة تسوية نزاعات المستهلكين والمستهلكين والجهات الفاعلة في مجال الأعمال. تم إجراء التحليل للكشف عن مدى توافق تنفيذ تسوية نزاعات المستهلكين في هيئة تسوية نزاعات المستهلكين في محافظة باندونغ مع المبادئ الواردة في قانون حماية المستهلك.

تظهر نتائج الدراسة أن تنفيذ تسوية نزاعات المستهلكين من قبل هيئة تسوية نزاعات المستهلكين في محافظة باندونغ يشمل التوفيق والوساطة والتحكيم ، ولكن يجب تحسين فعاليته لضمان العدالة وزيادة ثقة المستهلك. قرار هيئة تسوية نزاعات المستهلكين نهائي وملزم ، باستثناء قرار التحكيم الذي يمكن الاعتراض عليه وفقاً للإجراء الوارد في لائحة المحكمة العليا رقم 1 لعام ٢٠٠٦. تشمل العقبات المؤسسات والموارد البشرية واللوائح والتنشئة الاجتماعية والإثبات ، مع الجهود من خلال تحسين الموارد البشرية والتعاون وتحسين اللوائح.

الكلمات المفتاحية: تسوية منازعات المستهلكين، وكالة تسوية منازعات المستهلكين، الحلول البديلة لتسوية المنازعات.