

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pesat dalam bidang ekonomi telah menciptakan beragam jenis dan variasi produk serta layanan. Hal ini juga terjadi di Indonesia, dimana perkembangan akhir-akhir ini telah membawa perubahan yang sangat penting bagi negara ini. Dimulai dengan krisis ekonomi yang kemudian mendorong terjadinya reformasi besar-besaran di berbagai aspek, termasuk sistem pemerintahan, politik, penegakan hukum, ekonomi, dan budaya sosial.

Di sisi lain, dengan pesatnya kemajuan teknologi, dunia menjadi semakin terhubung dan mudah dijangkau, tanpa batasan negara, sehingga tantangan pembangunan negara semakin bersifat global. Dampak dari globalisasi ini juga dirasakan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun daerah perlu berupaya untuk menyesuaikan metode lama dalam pelaksanaan pembangunan agar lebih sesuai dengan perubahan lingkungan yang semakin meluas.

Dengan Perkembangan teknologi dan pertumbuhan ekonomi saat ini secara tidak langsung berdampak pada munculnya perdagangan bebas dan globalisasi dalam berbagai sektor yang terkait dengan dunia bisnis. Salah satu contohnya adalah globalisasi produksi, di mana produsen barang konsumen memiliki alternatif yang lebih banyak. Dalam globalisasi produksi ini, komponen-komponen barang tidak lagi diproduksi secara terpusat di satu pabrik, tetapi tersebar di berbagai pabrik. Pabrik-pabrik penyedia ini berdiri secara independen, tanpa adanya kepemilikan yang terkait satu sama lain. Aspek lokasi yang merupakan aspek penting dalam pandangan hukum tersebar di berbagai negara.¹

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h. 17.

Globalisasi produksi juga mengakibatkan globalisasi di sektor-sektor lain, termasuk perdagangan, keuangan, dan teknologi. Dampaknya adalah terbentuknya pasar global yang memiliki regulasi yang diperjuangkan untuk seragam. Pasar global akan menciptakan konsumen-konsumen global juga.² Dalam kondisi seperti ini, konsumen diuntungkan karena dapat memenuhi kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan, sekaligus memiliki kebebasan yang lebih luas untuk memilih berbagai jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuan mereka.³

Namun, dari perspektif lain, situasi ini dapat menyebabkan peningkatan perselisihan Antara pelaku usaha dan konsumen, sering muncul konflik yang disebabkan oleh ketimpangan posisi di mana konsumen kerap berada pada posisi yang lebih lemah. Dengan keterbatasan ekonomi, masyarakat memiliki sedikit pilihan, terutama dalam memilih produk berkualitas. Dengan keterbatasan ekonomi, konsumen hanya mampu membeli produk dengan harga yang murah. Masyarakat cenderung tidak mempertimbangkan hak-hak mereka yang terabaikan akibat menggunakan produk yang berkualitas rendah, tetapi lebih memikirkan bagaimana pendapatan yang terbatas dapat memenuhi kebutuhan keluarga.⁴

Konsumen cenderung berada pada posisi yang kurang kuat dibandingkan produsen atau pelaku usaha. Biasanya, konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai terkait produk yang dibeli, sering kali akibat kurangnya keterbukaan dari pihak produsen. Sementara itu, pelaku usaha memiliki pemahaman yang lebih luas tentang produk yang mereka tawarkan, disertai keunggulan dalam aspek ekonomi dan kemampuan negosiasi.⁵

Setiap perusahaan atau pelaku usaha diharapkan menjalankan tanggung jawab sosial dengan menunjukkan kepedulian dan komitmen etis terhadap

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h. 18.

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 11.

⁴ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), h. 99.

⁵ NHT Siagian, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005, cet. Pertama), h. 14.

kepentingan masyarakat., tanpa hanya mempertimbangkan keuntungan dan kerugian perusahaan. Perusahaan diharapkan menjalankan tanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya.⁶

Dalam era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat, peran konsumen sebagai pihak yang rentan terhadap praktek bisnis yang tidak etis semakin penting. Sejalan dengan semakin meningkatnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai landasan hukum yang menetapkan aturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam setiap transaksi. Salah satu hal yang diatur adalah mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Meskipun regulasi perlindungan konsumen telah ada, terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama dalam penyelesaian sengketa yang masih cenderung melibatkan proses hukum konvensional. Proses ini seringkali dianggap lama, mahal, dan kompleks, yang pada akhirnya dapat memberikan dampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap industri properti. Oleh karena itu, diperlukan alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Perlindungan konsumen bertujuan agar konsumen dapat memilih, memutuskan dan menegaskan apa yang menjadi hak mereka. Dengan ini, jaminan ataupun limit yang diberikan undang-undang diatas demi meningkatkan martabat konsumen diantaranya pengembangan pemahaman, kebijaksanaan, ketekunan serta kebebasan agar mampu melindungi diri mereka pribadi, sekaligus menumbuhkan kembangkan peran pengusaha yang berpengalaman dan menjunjung hak dan kewajiban mereka. Akibatnya yaitu dalam UUPK memuat hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen diatur dengan tujuan melindungi konsumen berdasarkan prinsip keamanan, keseimbangan, manfaat, keselamatan, keadilan, dan kepastian hukum.⁷

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 3.

⁷ Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal Mimbar Justitia*, Vol. 1 No. 2 Juli-Desember 2015, h. 575.

Meskipun telah ada perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, pemahaman pelaku usaha dan masyarakat terhadap peraturan tersebut masih sangat kurang. Akibatnya, banyak pelaku usaha yang cenderung membuat aturan sendiri yang dapat berdampak negatif terhadap orang lain. Kasus penipuan yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen meningkat, namun kesadaran dan keinginan konsumen untuk mengambil tindakan masih rendah. Mayoritas masyarakat Indonesia sering memilih untuk mengorbankan hak-haknya daripada menempuh jalur hukum atau pemerintah, karena menganggap proses tersebut terlalu rumit dan memakan waktu. Situasi ini menyebabkan sebagian pelaku usaha merasa semakin berani untuk terus menipu konsumen karena menganggap masyarakat kurang peduli, yang pada akhirnya mendorong semakin tingginya kelalaian dalam praktik produksi mereka.

Konsumen yang dirugikan akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha dalam proses produksi berhak mengajukan gugatan ganti rugi. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur secara rinci tentang hak dan tata cara bagi konsumen yang ingin mengajukan gugatan ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat penggunaan suatu produk. Dalam Bab X pasal 45 ayat (1) disebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum. Sedangkan pada ayat (2) disebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, tergantung pada pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan.

Dengan adanya opsi untuk memilih cara penyelesaian perkara, ini dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dan produsen dalam menyelesaikan sengketa baik melalui jalur pengadilan maupun alternatif di luar pengadilan. Ini memungkinkan konsumen untuk diperlakukan secara adil dan dilindungi hak-

haknya dari para pelaku usaha, sehingga memberikan posisi yang lebih menguntungkan bagi konsumen.⁸

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki peran yang penting dalam menangani sengketa konsumen di Indonesia. Undang-Undang tersebut memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen dalam berbagai transaksi. Hal ini mencakup hak-hak konsumen terkait dengan kualitas barang atau jasa, informasi yang akurat, dan perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak etis. Namun, meskipun perlindungan konsumen telah diatur dalam undang-undang, kenyataannya masih sering terjadi pelanggaran hak konsumen. Hal ini bisa berupa penyampaian informasi yang tidak akurat, kualitas konstruksi yang rendah, atau penundaan proyek yang tidak diinformasikan dengan jelas kepada pembeli.⁹ UUPK juga memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi atau arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Namun, kenyataannya, proses ini terkadang masih sulit diakses atau tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang kompleks. Selain itu, perlindungan konsumen yang efektif juga membutuhkan kesadaran konsumen akan hak-hak mereka.

Walaupun peraturan perundang-undangan secara jelas menyatakan hak dan kewajiban konsumen, hal itu tidak menjamin bahwa aturan tersebut akan sepenuhnya diimplementasikan dengan baik. Salah satu faktor yang menyebabkan kerugian pada hak-hak konsumen adalah kurangnya pengetahuan konsumen mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen menjadi subjek utama dalam hukum perlindungan konsumen, dan sejalan dengan itu, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen. Namun, tidak dapat

⁸ Achmad Irwan Hamzah, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam”, Jurnal Sosekhum, Vol 7 No. 10 2011. h. 2.

⁹ Jannus Sibadolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2010), h. 63.

dihindari bahwa pelaku usaha terkadang melanggar kewajibannya, yang pada akhirnya merupakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.¹⁰

Hak untuk mendapatkan akses penyelesaian sengketa merupakan hak konsumen yang sangat penting dan perlu dilindungi, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menetapkan lembaga penyelesaian sengketa alternatif, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 52 huruf a UUPK, tugas dan wewenang BPSK antara lain "melaksanakan penyelesaian dan penanganan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase." Lebih lanjut, sebagaimana tercantum dalam Pasal 54 Ayat (3), "putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Akan tetapi, dalam hal ini, UUPK juga memberikan ruang bagi Para Pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen, untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Selanjutnya sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang UUPK "Setiap Pihak dapat mengajukan banding ke pengadilan untuk mendengarkan perkara dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak hari dia menerima keputusan pemberitahuan." Jadi, keputusan yang dinyatakan final dan mengikat, sesuai dengan pasal 54 ayat 3 undang-undang UUPK, memang telah digantikan oleh pasal 56 ayat 2 undang-undang UUPK yang menjadikan intervensi pengadilan banding wajib untuk menyelesaikan sengketa konsumen.¹¹

Pernyataan ini menimbulkan masalah yang signifikan terkait adopsinya, karena konsumen yang tidak puas dengan putusan BPSK dapat lebih sering mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Konsumen yang telah menerima untuk menyelesaikan sengketa di BPSK secara alami akan mengharapkan kasus mereka diselesaikan secepat mungkin, dan keputusan ditegakkan tanpa penundaan. Namun, pada kenyataannya, setelah kasus ditentukan, dan salah satu pihak tidak puas dengan putusan tersebut, ada ruang untuk mengajukan banding ke pengadilan, yang membuat penyelesaian sengketa menjadi lebih lama yang disebut arbitrase.

¹⁰ Ni Ketut Dewi Megawati, "Perspektif Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman Terhadap Perlindungan Hak Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan", Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 5, No. 1, ISSN 2302 528x, 2016, h. 20.

¹¹ Happy Sutanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h.75.

Dalam hal ini juga menimbulkan pertanyaan mengenai eksistensi BPSK sebagai lembaga yang merupakan “small claim court” yang memiliki fungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan murah serta cepat dalam hal ini menjadi tidak terwujud.¹² Lembaga “small claim court” diharapkan mampu menciptakan kesepakatan terhadap besaran serta bentuk dalam hal ganti kerugian. BPSK juga diharapkan mampu menjadi lembaga yang dalam hal ini dapat menjamin tidak akan ada lagi kerugian yang diderita para pihak akan suatu tindakan tertentu dikemudian hari.¹³

Bandung sebagai salah satu pusat perkembangan ekonomi di Indonesia, mengalami pertumbuhan pesat dalam sektor industri. Pusat perdagangan semakin meningkat. Namun, seiring dengan pertumbuhan ini, juga terjadi peningkatan jumlah sengketa konsumen. Pertumbuhan dan perkembangan yang pesat di Bandung membawa tantangan baru bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung untuk berkontribusi atas pembangunan di wilayah Kabupaten Bandung. Kesetaraan kesejahteraan di daerah ini seharusnya tidak hanya menjadi pengalaman bagi pelaku usaha, melainkan juga merupakan hak bagi konsumen yang menjadi sasaran utama dari upaya bisnis tersebut. Oleh karena itu, peran BPSK Kabupaten Bandung menjadi sangat vital dalam memastikan kesejahteraan konsumen yang tinggal di Kabupaten Bandung berjalan dengan baik.

Pasal 52 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk memberikan layanan seperti konsultasi, pengawasan, dan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku bisnis. Ketentuan tersebut juga berdampak pada jumlah atau tingkat kasus yang ditangani oleh BPSK Kabupaten Bandung.

Berikut rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung pada tahun 2022 s/d 2024:¹⁴

¹² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h.4.

¹³ Udiana Made, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, (Bali: Udayana University Press, 2011) h.11.

¹⁴ Berdasarkan Hasil Observasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Kabupaten Bandung Pada Hari Selasa, 13 Maret 2024 di Jalan R. A. A. Wiranata Kusumah Nomor 07, RT 01/RW 17, Kelurahan Baleendah, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung.

TABEL 1.2

DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TAHUN 2023																															
NO	BPSK	DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK TAHUN 2023																													
		MASUK										KASUS YANG SELESAI					KONSULTASI IKASUS TIDAK SELESAI	KASUS YANG MASIH DALAM PROSES	KASUS YANG DIAJUKAN KE PERALIHAN TAPTAPKA												
		Jenis Kasus Barang								Jenis Kasus Jasa									Total (Barang Jumlah)	Kons iliasi	Medi asi	Arbitr ase	Juml ah	PENG DILAN NEGERI	MAH AGUN G						
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Ju mla	I	II	III	IV	V	VI										VII	VIII	IX	X	XI	Ju mla
									A												B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	Kabupaten Bandung				12				12				3	21						2	26	38				38	38		0		
		* BARANG										** JASA																			
		I Makan dan Minuman										I PLN																			
		II Elektronik										II PDAM																			
		III Perumahan / Property										III Perbankan																			
		IV Bahan Bakar / Gas										IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank (Koperasi)																			
		V Kosmetik / Obat-Obatan										V Asuransi																			
		VI Sandang										VI Telekomunikasi																			
		VII SPBU										VII Transportasi Udara, Darat, Laut																			
		VIII Lain-lain										VIII Jasa Pengiriman																			
												IX Layanan Kesehatan																			
												X Perpikiran																			
												XI Lain-lain																			

(Data Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kabupaten Bandung pada tahun 2023)

TABEL 1.3

DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) TAHUN 2024																																
DATA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK TAHUN 2024																																
NO	BPSK	MASUK											KASUS YANG SELESAI				KONSULTAS IKASUS TIDAK SELESAI	KASUS YANG MASIH DALAM PROSES	KASUS YANG DIAJUKAN KE BERAT TUN TUN PENG DILAN NEGERI	MAH AGUN G												
		Jenis Kasus Barang								Jenis Kasus Jasa											Total (Barang Jumlah	Kons iliasi	Medi asi	Arbitr ase	Juml ah							
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	Ju mla	I	II	III	IV	V	VI										VII	VIII	IX	X	XI	Ju mla	
									A											B	C	D	E	F	G	H	I	J	K			
1	Kabupaten Bandung			6					6				7							7	13				13	9		1		3		4
															</																	

2. Bagaimana kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana kendala dan upaya dalam penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis mekanisme penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menganalisis kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk menganalisis kendala dan upaya dalam penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak terhadap informasi ilmiah yang berkaitan dengan bidang hukum, khususnya hukum perdata terkait Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini juga diharapkan menjadi tambahan yang berarti untuk pengetahuan yang sudah ada bagi masyarakat tentang sengketa konsumen dan perlindungan konsumen.

2. Praktis

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penelitian ini dibuat agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bisa mengimplementasikan prinsip kepastian hukum dalam menangani perselisihan yang timbul di luar pengadilan.

b. Masyarakat

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi informasi dan keuntungan kepada berbagai segmen masyarakat, termasuk mereka yang memiliki pemahaman mendalam tentang hukum serta mereka yang awam terhadap sistem hukum, mengenai berbagai opsi penyelesaian sengketa di Indonesia. Manfaat ini tidak hanya ditujukan bagi masyarakat secara umum, tetapi juga bagi pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses alternatif penyelesaian sengketa.

c. Pelaku Usaha dan Konsumen

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan manfaat kepada semua pihak, terutama konsumen yang merasa dirugikan oleh praktik bisnis, dengan mendorong mereka untuk memilih jalur hukum yang tersedia melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk perbaikan atau penyesuaian dalam regulasi dan praktik penyelesaian sengketa konsumen.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka teori adalah kerangka pemikiran atau kumpulan pendapat yang berkaitan dengan suatu kasus atau permasalahan dalam bidang hukum. Istilah lain untuk kerangka teori adalah kerangka pemikiran atau pendapat-pendapat, teori, atau tesis yang membahas suatu kasus atau permasalahan yang digunakan sebagai pembanding atau acuan teoritis dalam penelitian.¹⁵

Uraian mengenai teori hukum mencakup rangkaian pernyataan ilmiah yang membahas pengertian hukum, konsep-konsep dalam hukum, metodologi hukum, dan kritik terhadap ideologi hukum. Teori hukum ini bersifat interdisipliner,

¹⁵ M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2007). h. 37.

melibatkan perspektif dari berbagai disiplin ilmu. Kerangka teori hukum yang diuraikan terdiri dari beberapa elemen sebagai berikut ;

- 1) Grand Theory; Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keadilan.

Keadilan berasal dari kata adil. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, adil dimaknai sebagai sikap yang tidak sewenang-wenang, tidak berpihak, dan tidak berat sebelah. Secara substansial, adil berarti bahwa suatu keputusan maupun tindakan harus berlandaskan pada norma-norma yang bersifat objektif. Namun demikian, keadilan pada hakikatnya merupakan konsep yang bersifat relatif, karena persepsi tentang adil tidak selalu sama antara satu orang dengan yang lain. Apa yang dianggap adil oleh seseorang, belum tentu dirasakan adil oleh orang lain. Oleh karena itu, ketika seseorang menyatakan tindakannya adil, hal tersebut harus sesuai dengan ketertiban umum yang berlaku, di mana ukuran keadilan diakui. Ukuran atau standar keadilan pun dapat berbeda dari satu masyarakat ke masyarakat lainnya, karena setiap komunitas mendefinisikan serta menetapkan tolok ukur keadilan berdasarkan nilai dan ketertiban umum yang berlaku di lingkungannya.¹⁶

Di Indonesia, konsep keadilan tercermin dalam Pancasila sebagai dasar negara, khususnya pada sila kelima yang berbunyi “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.” Sila ini memuat nilai-nilai fundamental yang menjadi tujuan kehidupan bersama. Keadilan tersebut berakar pada hakikat keadilan kemanusiaan, yaitu keadilan yang mencakup hubungan manusia dengan dirinya sendiri, dengan sesama, dengan masyarakat, bangsa, dan negara, serta dengan Tuhan.¹⁷ Selain itu, nilai-nilai keadilan harus dijadikan pijakan dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara, karena menjadi dasar untuk mencapai tujuan negara, yaitu kesejahteraan seluruh rakyat, pemerataan pembangunan di seluruh wilayah,

¹⁶ M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua (Jakarta: Kencana, 2014), h. 85.

¹⁷ Ibid, h. 86.

serta peningkatan kecerdasan bangsa. Nilai keadilan juga menjadi prinsip penting dalam hubungan internasional, yakni membangun tata kehidupan antarbangsa yang tertib dengan menjunjung kemerdekaan tiap bangsa, menciptakan perdamaian dunia yang abadi, serta menegakkan keadilan sosial dalam interaksi global.¹⁸

Aristoteles¹⁹ dalam karyanya *Etika Nichomachea* menguraikan pandangannya mengenai konsep keadilan. Menurutnya, keadilan identik dengan keutamaan, yaitu ketaatan terhadap hukum (baik hukum polis yang tertulis maupun tidak tertulis). Dengan demikian, keadilan dapat dipahami sebagai keutamaan yang bersifat umum. Theo Huijbers menambahkan penjelasan bahwa selain dipandang sebagai keutamaan umum, Aristoteles juga memahami keadilan sebagai keutamaan moral khusus. Keadilan ini berkaitan dengan perilaku manusia dalam relasi tertentu, yakni menjaga hubungan yang baik di antara individu serta menciptakan keseimbangan antara dua pihak. Tolok ukur keseimbangan tersebut ialah kesamaan, baik secara numerik maupun proporsional. Kesamaan numerik berarti setiap orang dipandang setara dalam satu ukuran, misalnya kesetaraan di hadapan hukum. Sedangkan kesamaan proporsional dimaknai sebagai pemberian hak kepada setiap individu sesuai dengan kapasitas dan prestasinya.

Aristoteles juga membedakan keadilan menjadi dua bentuk, yakni keadilan distributif dan keadilan korektif. Keadilan distributif berkaitan dengan hukum publik yang mengatur pembagian, penghargaan, kekayaan, maupun berbagai hal lain yang diterima anggota masyarakat. Sementara itu, keadilan korektif berfokus pada pemulihan kesalahan, baik dengan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan maupun menjatuhkan hukuman yang layak kepada pelaku pelanggaran. Dengan demikian, kompensasi dan sanksi dapat dipahami sebagai wujud keadilan korektif

¹⁸ Ibid, h. 87.

¹⁹ Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik ke Postmodernisme)*, Ctk. Kelima, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2015), h. 241.

menurut Aristoteles.²⁰ Theo Huijbers menguraikan teori keadilan Aristoteles dalam beberapa bentuk, yaitu:²¹

1. Keadilan dalam pembagian jabatan dan kekayaan publik. Prinsip yang digunakan adalah kesetaraan geometris. Artinya, orang yang memiliki kedudukan lebih tinggi memperoleh penghormatan yang lebih besar. Misalnya, seorang Bupati yang dianggap dua kali lebih penting daripada Camat, maka ia pantas menerima penghargaan dua kali lebih banyak. Dengan demikian, yang memiliki kedudukan sama diperlakukan sama, sedangkan yang berbeda kedudukannya diperlakukan berbeda.
2. Keadilan dalam transaksi jual-beli. Aristoteles berpendapat bahwa harga suatu barang ditentukan oleh posisi atau kedudukan para pihak yang terlibat. Namun, pandangan ini sudah tidak relevan untuk diterapkan pada masa sekarang.
3. Keadilan aritmetis dalam ranah privat maupun publik. Dalam hal ini berlaku kesetaraan yang bersifat mutlak. Contohnya, seseorang yang melakukan pencurian harus dijatuhi hukuman tanpa memandang status sosialnya. Begitu juga seorang pejabat yang terbukti korupsi tetap harus dihukum, meskipun ia memiliki jabatan tinggi.
4. Keadilan dalam penafsiran hukum. Karena hukum bersifat umum dan tidak mampu mencakup semua kasus konkret, maka hakim perlu menafsirkan hukum dengan mempertimbangkan situasi seolah ia sendiri terlibat dalam perkara tersebut. Menurut Aristoteles, seorang hakim harus memiliki epikeia, yakni kepekaan terhadap apa yang benar-benar pantas.

John Rawls, seorang filsuf Amerika pada akhir abad ke-20, memperkenalkan sejumlah konsep penting mengenai keadilan melalui karya-karyanya seperti *A Theory of Justice*, *Political Liberalism*, dan *The*

²⁰ Ibid, h. 242.

²¹ Ibid, h. 246-247.

Law of Peoples. Pemikirannya memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan wacana tentang nilai-nilai keadilan.²²

John Rawls, yang dikenal sebagai tokoh dengan perspektif liberal-egalitarian of social justice, menegaskan bahwa keadilan merupakan nilai moral paling mendasar dalam keberadaan institusi-institusi sosial. Namun demikian, pencapaian kebaikan bersama tidak boleh mengorbankan atau meniadakan hak atas keadilan yang telah dimiliki individu, terutama bagi kelompok masyarakat lemah yang sedang berjuang memperoleh keadilan.²³

Menurut John Rawls, penegakan keadilan yang berorientasi pada kepentingan rakyat harus berlandaskan dua prinsip utama. Pertama, setiap orang berhak atas kebebasan dasar yang setara, dengan ruang kebebasan seluas mungkin tanpa mengurangi kebebasan orang lain. Kedua, sistem sosial dan ekonomi perlu diatur sedemikian rupa agar ketidaksetaraan yang ada justru membawa manfaat timbal balik bagi semua pihak.²⁴ Prinsip perbedaan menekankan bahwa tatanan dasar masyarakat harus diatur sedemikian rupa sehingga ketidaksetaraan dalam hal kesejahteraan, pendapatan, maupun kekuasaan justru memberikan manfaat bagi kelompok yang paling tidak beruntung. Dengan kata lain, keadilan sosial mengandung dua tuntutan utama: pertama, memperbaiki ketimpangan yang dialami kelompok lemah melalui kehadiran lembaga-lembaga sosial, ekonomi, dan politik yang mampu memberdayakan mereka; kedua, setiap regulasi harus berfungsi sebagai pedoman dalam merumuskan kebijakan yang bertujuan mengatasi ketidakadilan yang menimpa kaum lemah.

Dalam karyanya *General Theory of Law and State*, Hans Kelsen²⁵ berpendapat bahwa hukum dapat disebut adil apabila mampu mengatur perilaku manusia dengan cara yang memuaskan sehingga memungkinkan tercapainya kebahagiaan. Pandangan ini berakar pada positivisme hukum,

²² Pan Mohamad Faiz. "Teori Keadilan John Rawls". Jurnal Konstitusi, Vol. VI/ No.1. 2009. h. 135.

²³ Ibid, h.140.

²⁴ Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, diterjemahkan oleh Rasisul Muttaqien, (Bandung: Nusa Media, 2011), h. 7.

²⁵ Ibid, h. 9.

di mana nilai keadilan individu tercermin melalui aturan-aturan yang mengakomodasi kepentingan umum, tetapi pada saat yang sama tetap memberikan ruang bagi pemenuhan rasa adil dan bahagia bagi setiap orang.

Hans Kelsen menekankan bahwa keadilan pada dasarnya merupakan penilaian yang bersifat subjektif. Menurutnya, suatu tatanan dianggap adil bukan karena menjamin kebahagiaan tiap individu secara mutlak, melainkan karena berusaha memberikan kebahagiaan sebesar-besarnya bagi sebanyak mungkin orang dalam suatu kelompok. Pemenuhan ini berkaitan dengan kebutuhan pokok yang oleh pembuat hukum dianggap layak diutamakan, seperti sandang, pangan, dan papan. Namun, persoalan mengenai kebutuhan mana yang lebih penting tidak dapat dijawab secara mutlak, sebab hal tersebut ditentukan melalui pertimbangan rasional yang tetap dipengaruhi oleh faktor emosional, sehingga sifatnya subjektif.²⁶

Hans Kelsen juga mengemukakan dua konsep mengenai keadilan. Pertama, hubungan antara keadilan dan perdamaian. Menurutnya, keadilan berawal dari cita-cita yang bersifat irasional, namun dapat diberi bentuk rasional melalui pengetahuan. Proses ini sering kali menimbulkan benturan kepentingan. Untuk mengatasi konflik tersebut, diperlukan suatu tatanan yang dapat memuaskan salah satu pihak dengan konsekuensi mengorbankan pihak lain, atau melalui jalan kompromi yang mampu menciptakan perdamaian di antara semua kepentingan.²⁷

Kedua, mengenai keadilan dan legalitas. Bagi Kelsen, agar suatu tatanan sosial memiliki dasar yang kuat, keadilan harus dimaknai sebagai legalitas. Artinya, suatu aturan umum dianggap “adil” apabila diterapkan secara konsisten, dan disebut “tidak adil” bila hanya diberlakukan pada satu kasus tetapi diabaikan dalam kasus lain yang serupa. Pemikiran ini tercermin dalam sistem hukum nasional Indonesia, di mana hukum nasional berfungsi sebagai *law umbrella* yang menaungi peraturan lain sesuai

²⁶ Ibid, h. 12.

²⁷ Kahar Masyhur. *“Membina Moral dan Akhlak”*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1985), h. 68.

hierarki dan tingkatannya, serta mengikat secara sah terhadap isi yang diatur di dalamnya.²⁸

Thomas Hobbes²⁹ memandang bahwa suatu tindakan hanya dapat disebut adil apabila berlandaskan pada adanya kesepakatan. Artinya, rasa keadilan lahir dari perjanjian yang mengikat para pihak. Konsep perjanjian yang dimaksud Hobbes tidak semata-mata terbatas pada kontrak ekonomi seperti jual beli atau sewa-menyewa, melainkan mencakup segala bentuk kesepakatan sosial dan hukum. Misalnya, keputusan yang dijatuhkan hakim terhadap terdakwa, ataupun undang-undang yang dirancang tidak untuk kepentingan kelompok tertentu saja, melainkan demi kesejahteraan masyarakat luas. Dengan demikian, keadilan menurut Hobbes terwujud ketika aturan dan keputusan bersandar pada konsensus bersama.

Roscoe Pound³⁰ menilai keadilan dari manfaat nyata yang dapat dirasakan masyarakat. Menurutnya, keadilan seharusnya mampu memenuhi sebanyak mungkin kebutuhan manusia dengan pengorbanan sekecil mungkin. Ia menekankan pentingnya pengakuan dan pemenuhan tuntutan maupun keinginan manusia melalui mekanisme pengendalian sosial. Selain itu, keadilan juga harus memberikan perlindungan terhadap kepentingan sosial, mencegah pemborosan sumber daya, serta meminimalkan konflik antarindividu dalam pemanfaatan sumber daya tersebut. Dengan kata lain, keadilan bagi Pound identik dengan penerapan social engineering yang semakin efektif.

Hukum memiliki kaitan yang sangat erat dengan keadilan. Bahkan ada pandangan yang menyatakan bahwa hukum tidak dapat dipisahkan dari keadilan agar benar-benar memiliki makna sebagai hukum, sebab tujuan utama hukum adalah mewujudkan rasa keadilan di tengah masyarakat. Sebuah sistem hukum maupun lembaga peradilan tidak mungkin dibangun

²⁸ Suhrawardi K. Lunis. *"Etika Profesi Hukum"*, Cetakan Kedua, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h. 50.

²⁹ Muhammad Syukri Albani Nasution, *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*, Cetakan Kedua, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 217-218.

³⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Ctk. Kedelapan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 174.

tanpa memperhatikan aspek keadilan, karena keadilan merupakan inti dari eksistensi hukum itu sendiri. Oleh karena itu, hukum harus berlandaskan prinsip-prinsip umum yang mencerminkan kepentingan bangsa dan negara, serta sesuai dengan keyakinan masyarakat tentang kehidupan yang adil. Pada akhirnya, baik negara maupun hukum memiliki tujuan yang sama, yaitu mewujudkan kebahagiaan sebesar-besarnya bagi seluruh warga.³¹

Dalam Pancasila, istilah adil tercantum pada sila kedua dan sila kelima. Makna dari nilai kemanusiaan yang adil serta keadilan sosial menunjukkan bahwa manusia, sebagai makhluk berbudaya dan berkodrat, dituntut untuk berlaku adil. Keadilan itu harus tercermin dalam hubungan dengan diri sendiri, sesama manusia, masyarakat, bangsa dan negara, lingkungan, hingga dengan Tuhan Yang Maha Esa. Dari nilai-nilai tersebut, lahirlah beberapa konsekuensi yang harus diwujudkan, yaitu:³²

- a. Keadilan distributif, yakni bentuk keadilan antara negara dan warga negaranya, di mana negara memiliki kewajiban memberikan kesejahteraan, bantuan, subsidi, serta kesempatan hidup bersama berdasarkan hak dan kewajiban.
- b. Keadilan legal, yaitu hubungan keadilan dari warga negara terhadap negara, yang terwujud melalui kepatuhan warga dalam menaati peraturan perundang-undangan.
- c. Keadilan komutatif, yaitu keadilan yang berlaku dalam relasi antarwarga negara secara timbal balik dan setara.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan instrumen hukum yang sangat penting karena menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan. Undang-undang ini menegaskan bahwa hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan tertulis, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat. Jika dikaji

³¹ M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua (Jakarta: Kencana, 2014), h. 174.

³² Ibid, h. 91.

menggunakan teori keadilan, maka keberadaan UUPK dapat dilihat sebagai bentuk keadilan distributif, karena negara melalui hukum berusaha menyeimbangkan posisi antara pelaku usaha yang cenderung lebih kuat dengan konsumen yang lebih lemah, sehingga hak-hak konsumen bisa terjamin, misalnya dalam bentuk keamanan produk, informasi yang benar, serta jaminan atas kompensasi bila terjadi kerugian.

Di sisi lain, undang-undang ini juga mencerminkan keadilan korektif karena menyediakan mekanisme ganti rugi dan sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran, dengan tujuan mengembalikan keseimbangan hubungan yang terganggu. Hal ini sejalan dengan pemikiran Aristoteles bahwa keadilan tidak hanya soal pembagian, tetapi juga pemulihan atas kerugian. Selain itu, UUPK mencerminkan gagasan John Rawls tentang keadilan sosial, di mana hukum harus berpihak kepada mereka yang posisinya lebih lemah agar ketimpangan yang ada tidak semakin memperbesar jurang antara konsumen dan pelaku usaha.

Hans Kelsen juga relevan untuk menjelaskan bahwa keadilan dalam konteks hukum hanya bisa terwujud bila aturan diterapkan secara konsisten. UUPK menegaskan hal tersebut melalui prinsip legalitas, contohnya larangan klausula baku yang merugikan konsumen berlaku untuk semua pelaku usaha tanpa pengecualian, sehingga kepastian hukum bisa terjamin. Sementara itu, dalam perspektif Roscoe Pound, UUPK merupakan bentuk social engineering karena keberadaannya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas, mengurangi praktik yang merugikan, dan pada akhirnya memaksimalkan manfaat sosial dengan pengorbanan sekecil mungkin. Dengan demikian, UUPK tidak hanya sekadar kumpulan aturan hukum, melainkan cerminan dari berbagai teori keadilan yang berusaha menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan masyarakat luas, agar hukum benar-benar menjadi sarana untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Melalui perspektif Aristoteles, hukum bertujuan menjaga keseimbangan: secara distributif memberikan perlindungan kepada pihak

yang lemah (dalam konteks UUPK adalah konsumen) dan secara korektif mengembalikan hak-hak yang hilang lewat mekanisme ganti rugi atau sanksi. Dalam pandangan John Rawls, hukum hadir untuk menjamin keadilan sosial dengan memberi perhatian khusus kepada kelompok yang paling kurang beruntung sehingga ketidaksetaraan yang ada bisa mendatangkan manfaat timbal balik. Hans Kelsen menekankan bahwa tujuan hukum adalah memberikan kepastian agar keadilan benar-benar dapat diwujudkan melalui penerapan aturan yang konsisten. Sedangkan Roscoe Pound menyoroti hukum sebagai sarana social engineering yang bertujuan memenuhi kebutuhan manusia sebanyak mungkin dengan pengorbanan sekecil mungkin. Adapun tujuan hukum dalam penelitian ini adalah menghadirkan perlindungan yang seimbang, memastikan pemulihan ketika terjadi kerugian, memberikan kepastian aturan yang berlaku untuk semua, serta menghadirkan manfaat luas bagi masyarakat sehingga hukum tidak hanya dipandang sebagai teks normatif, tetapi juga sebagai instrumen untuk mewujudkan keadilan sosial.

- 2) Middle Range Theory; Middle Range Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perlindungan Hukum.

Indonesia ditegaskan sebagai negara hukum sebagaimana termuat dalam Pasal 1 ayat (3) UUD NRI 1945. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara harus memiliki dasar hukum yang jelas, sehingga tercipta kepastian hukum sekaligus perlindungan bagi seluruh warga negara. Dengan demikian, setiap warga negara berhak memperoleh jaminan atas kepastian dan perlindungan hukum. Dalam konsep negara hukum seperti Indonesia, keberadaan hukum memegang peranan penting, yakni memastikan bahwa hak-hak warga negara terlindungi. Hukum berfungsi untuk mengatur, menyelaraskan, serta mengintegrasikan berbagai kepentingan yang ada di masyarakat. Namun, perlindungan terhadap suatu kepentingan tidak dapat dilepaskan dari pembatasan terhadap kepentingan lain, agar tercapai keseimbangan. Oleh

sebab itu, hukum diberi kewenangan tertinggi untuk menentukan kepentingan mana yang harus diprioritaskan dan dilindungi.

Perlindungan hukum pada dasarnya bersumber dari aturan hukum dan peraturan yang dibuat berdasarkan kesepakatan bersama masyarakat. Tujuan utamanya adalah mengatur hubungan antarindividu dalam masyarakat maupun antara pemerintah dengan warga negara, demi tercapainya keteraturan sosial serta perlindungan kepentingan publik secara menyeluruh.³³

Satjipto Rahardjo³⁴ menjelaskan bahwa perlindungan hukum pada dasarnya adalah upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia agar tidak disalahgunakan hingga merugikan pihak lain. Perlindungan ini ditujukan kepada masyarakat sehingga mereka dapat menikmati sepenuhnya hak-hak yang dijamin oleh ketentuan hukum. Menurutnya, hukum harus mampu berfungsi tidak hanya sebagai aturan yang adaptif dan fleksibel, melainkan juga bersifat antisipatif dan mampu memprediksi potensi persoalan ke depan. Perlindungan hukum menjadi sangat penting terutama bagi kelompok masyarakat yang secara sosial, ekonomi, dan politik masih lemah, agar tercapai keadilan sosial.

Perlindungan hukum dibagi menjadi dua bentuk. Pertama, perlindungan hukum preventif, yaitu perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran sebelum benar-benar terjadi. Wujudnya tampak dalam peraturan perundang-undangan yang memberikan pedoman, batasan, atau rambu-rambu tertentu dalam melaksanakan kewajiban. Fungsi preventif ini juga mengarahkan pemerintah agar lebih berhati-hati dalam menetapkan kebijakan atau keputusan, terutama yang didasarkan pada kewenangan diskresi. Kedua, perlindungan hukum represif, yakni perlindungan melalui pemberian sanksi berupa denda, pidana penjara, maupun hukuman tambahan yang dijatuhkan ketika suatu pelanggaran sudah terjadi. Tujuan utamanya adalah

³³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014), h. 53.

³⁴ Ibid, h. 54.

menyelesaikan sengketa yang timbul akibat dilanggarnya aturan hukum, di mana proses penyelesaiannya dilakukan melalui pengadilan administrasi maupun pengadilan umum di Indonesia.³⁵

Menurut M. Isnaeni, perlindungan hukum dapat ditinjau dari sumbernya dan terbagi ke dalam dua bentuk, yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Perlindungan hukum internal pada dasarnya muncul dari kesepakatan para pihak yang membuat perjanjian. Saat menyusun isi perjanjian, para pihak berusaha merumuskan pasal-pasal yang mengakomodasi kepentingan masing-masing berdasarkan konsensus. Dengan cara ini, risiko dapat diminimalkan, sementara perlindungan hukum dapat tercapai secara seimbang karena didasarkan pada persetujuan bersama. Namun, perlindungan hukum internal hanya dapat berjalan efektif apabila posisi para pihak relatif setara, artinya mereka memiliki keseimbangan dalam kekuatan tawar-menawar. Prinsip kebebasan berkontrak menjadi dasar penting, karena memberikan keleluasaan kepada setiap pihak untuk mengekspresikan kepentingan dan keinginannya melalui perjanjian yang dibuat. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat terwujud secara jelas sebagai hasil dari inisiatif para pihak sendiri. Sementara itu, perlindungan hukum eksternal bersumber dari intervensi negara dalam bentuk regulasi. Regulasi tersebut berfungsi memberikan jaminan keadilan, khususnya kepada pihak-pihak yang berada pada posisi lemah. Oleh karena itu, aturan hukum yang ditetapkan pemerintah wajib bersifat netral, tidak memihak, dan proporsional, sehingga tercipta perlindungan hukum yang adil bagi semua pihak yang terlibat dalam hubungan hukum.³⁶

Teori perlindungan hukum pada dasarnya berfokus pada upaya memberikan jaminan perlindungan bagi masyarakat, khususnya mereka yang berada dalam posisi rentan atau lemah, baik dari sisi hukum maupun

³⁵ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), h. 1-22.

³⁶ Dwi Armeilia, *Perlindungan Hukum dan Hak Memperoleh Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi COVID-19*, Jurnal Hukum, 2021, h. 312.

ekonomi. Konsep ini dalam literatur internasional dikenal dengan istilah legal protection theory dalam bahasa Inggris, theorie van de wettelijke bescherming dalam bahasa Belanda, serta theorie des rechtlichen Schutzes dalam bahasa Jerman.³⁷

Setiono³⁸ perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Muchsin³⁹ perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Dari pengertian tersebut sudah mulai tergambarkan apa itu perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK Pasal 1 ditentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen memiliki komponen-komponen yang terdiri dari pola hubungan antara konsumen, pelaku usaha, serta barang dan/atau jasa yang terlibat dalam transaksi tersebut.⁴⁰

³⁷ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 259.

³⁸ Setiono, *"Rule of Law"*, (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004), h. 3.

³⁹ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003), h. 14.

⁴⁰ Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 27.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers, perlindungan hukum merujuk pada jaminan yang diberikan oleh pemerintah dan atau masyarakat kepada warga negara dalam menjalankan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, perlindungan hukum diartikan sebagai semua langkah yang bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang terjadi di lingkungan keluarga, dan dapat dilakukan oleh berbagai pihak seperti keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lain, baik dalam jangka waktu sementara maupun berdasarkan ketentuan pengadilan. Sementara itu, dalam Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, perlindungan hukum merupakan suatu bentuk layanan yang wajib dilakukan oleh aparat penegak hukum atau keamanan untuk memberikan rasa aman, baik secara fisik maupun mental, kepada korban dan saksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan yang mungkin dilakukan oleh pihak manapun, dan pelayanan ini diberikan pada berbagai tahap seperti penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di pengadilan.

Perlindungan hukum konsumen adalah rangkaian tindakan hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak, kepentingan, dan kesejahteraan konsumen dalam transaksi jual beli barang dan jasa. Ini mencakup berbagai aspek seperti jaminan kualitas produk, informasi yang jelas dan akurat, keamanan produk, hak untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan kompensasi jika terjadi ketidakpuasan atau kerugian, serta upaya pencegahan terhadap praktik bisnis yang menyesatkan atau merugikan konsumen. Tujuan utama perlindungan hukum konsumen adalah untuk menciptakan lingkungan perdagangan yang adil dan berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha, serta mempromosikan keamanan dan kesejahteraan konsumen secara umum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan kerangka hukum penting yang dibangun untuk menjamin kedudukan konsumen yang secara yuridis maupun ekonomis berada pada posisi lemah agar memperoleh perlindungan yang memadai. Dalam perspektif teori perlindungan hukum, keberadaan undang-undang ini adalah manifestasi nyata dari tanggung jawab negara dalam memberikan jaminan eksternal yang bersifat preventif dan represif. Aspek preventif tampak dari pengaturan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta larangan praktik yang berpotensi merugikan konsumen, seperti peredaran barang cacat, informasi yang menyesatkan, atau penggunaan klausula baku yang tidak seimbang. Dengan ketentuan itu hukum berfungsi memberi rambu-rambu agar pelanggaran dapat dicegah sejak awal. Sementara itu, aspek represif diwujudkan melalui mekanisme tanggung jawab dan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar, baik berupa kewajiban mengganti kerugian maupun ancaman pidana dan denda, yang sekaligus memberi efek jera dan mengembalikan hak-hak konsumen yang dirugikan.

UUPK juga memberikan jalan penyelesaian sengketa melalui pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dirancang agar akses keadilan lebih mudah, cepat, dan murah bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan teori perlindungan hukum bahwa hukum harus antisipatif, prediktif, sekaligus adaptif untuk benar-benar menjamin kepentingan kelompok rentan. Kehadiran UUPK juga menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak bisa hanya mengandalkan perjanjian internal antara konsumen dan pelaku usaha, sebab kedudukan tawar sering kali timpang, sehingga negara hadir dengan instrumen eksternal yang bersifat mengikat dan tidak boleh diabaikan. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan hanya sekadar norma, melainkan instrumen konkret yang merealisasikan prinsip perlindungan hukum melalui pencegahan, penindakan, pemulihan, serta penyediaan mekanisme keadilan bagi konsumen.

Tujuan hukum dalam penelitian ini dihubungkan dengan teori perlindungan hukum dapat dipahami sebagai usaha untuk menghadirkan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi masyarakat, khususnya konsumen yang secara posisi sosial, ekonomi, dan hukum cenderung lemah dalam relasi dengan pelaku usaha. Dengan memakai teori perlindungan hukum, hukum dipandang tidak sekadar kumpulan aturan yang mengikat, melainkan sarana untuk memberikan perlindungan nyata terhadap hak-hak masyarakat, mengantisipasi potensi kerugian, sekaligus memberikan mekanisme pemulihan apabila terjadi pelanggaran. Dalam konteks UUPK tujuan hukum yang ingin dicapai adalah memastikan bahwa kepentingan konsumen terlindungi melalui pengaturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban, pembatasan kekuasaan pelaku usaha agar tidak bertindak sewenang-wenang, pemberian akses terhadap keadilan melalui mekanisme penyelesaian sengketa seperti BPSK, serta penerapan sanksi tegas yang bersifat represif untuk mengoreksi ketidakadilan. Dengan demikian, tujuan hukum di sini bukan hanya menciptakan kepastian hukum formal, tetapi juga menjamin terwujudnya keadilan substantif dan kemanfaatan sosial, yakni tercapainya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan negara demi terciptanya tatanan sosial yang harmonis.

Dengan demikian, menggunakan teori perlindungan hukum akan membantu dalam memahami dan mengevaluasi bagaimana penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung memengaruhi dan mematuhi prinsip-prinsip perlindungan hukum yang diatur dalam undang-undang tersebut. Teori perlindungan hukum membantu untuk menilai sejauh mana penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melindungi dan mempertimbangkan hak-hak serta kepentingan konsumen. Hal ini penting untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa tersebut memberikan perlindungan yang memadai terhadap konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan menggunakan teori perlindungan hukum.

- 3) Applied Theory; Applied Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Penyelesaian Sengketa.

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori tentang penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima), yaitu:

- a) *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya.
- b) *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan.
- c) *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.
- d) *With drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
- e) *In action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.⁴¹

Dalam literature, Teori Penyelesaian Sengketa sering juga disebut sebagai Teori Konflik. Konflik menurut kamus besar bahasa indonesia, merujuk pada percekcoan, perselisihan, serta pertentangan. Secara esensial, konflik merupakan perbedaan pendapat dan perselisihan pemahaman antara dua entitas tentang hak dan kewajiban pada konteks dan situasi yang serupa. Pengertian Konflik itu sendiri dirumuskan oleh Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin bahwa, konflik adalah persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dicapai secara simultan (secara serentak).⁴²

Sengketa merupakan bagian dari kehidupan sosial, akan selalu hadir seiring dengan keberadaan manusia dalam menjalankan aktivitasnya yang selalu bersentuhan dengan sesamanya secara individu maupun kelompok. Kovach mendefinisikan konflik sebagai suatu perjuangan mental dan

⁴¹ Dean G Pruitt, *Konflik Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 4-6.

⁴² Talib, I. "*Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi*". *Jurnal Lex et Societatis*, Vol.I/No.1. 2013. h. 18.

spiritual manusia yang menyangkut perbedaan berbagai prinsip, pernyataan dan argumen yang berlawanan.⁴³

Salim H.S. dan Nurbaini menjelaskan tentang arti dari penyelesaian sengketa dengan mendefinisikan bahwa "Teori penyelesaian sengketa adalah pemahaman yang mempelajari dan mengevaluasi kategori atau jenis sengketa yang muncul di dalam masyarakat, faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa, serta berbagai cara atau strategi yang diterapkan untuk mengakhiri sengketa tersebut." Mengenai teori konflik, Salim HS mengklasifikasikannya menjadi:⁴⁴

- a) Objek kajiannya
- b) Faktor penyebab terjadinya konflik
- c) Strategi dalam penyelesaian konflik.

Suyud Margono berpendapat bahwa Litigasi adalah proses formal untuk menyelesaikan konflik yang digantikan secara seremonial, di mana pihak-pihak terlibat memberikan dua opsi yang saling bertentangan kepada seorang penentu keputusan.⁴⁵

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi lebih efektif dan efisien, karena semakin banyaknya metode penyelesaian sengketa di luar ranah pengadilan yang dikenal sebagai ADR (Alternative Dispute Resolution) dalam berbagai macam, seperti:

- a) Negoisasi

Menurut Ficher dan Ury Negosiasi adalah dialog yang disusun untuk mencapai kesepakatan ketika kedua pihak memiliki kepentingan yang beragam, baik serupa maupun berbeda. Ini sejalan dengan pandangan Susanti Adi Nungroho yang menggambarkan negosiasi sebagai proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui

⁴³ Absori. *Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup : Sebuah Model Penyelesaian Lingkungan Hidup dengan Pendekatan Partisipatif*. (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2014), h. 74.

⁴⁴ Salim, H.N, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 57.

⁴⁵ Suyud Margono, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.1.

interaksi dan komunikasi yang dinamis, dengan tujuan menemukan solusi atau jalan keluar dari masalah yang dihadapi oleh kedua belah pihak.⁴⁶

b) Mediasi

Menurut Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, mediasi merupakan sebuah metode penyelesaian sengketa di mana para pihak berunding untuk mencapai kesepakatan dengan bantuan seorang mediator. Dalam mediasi, pihak-pihak mencari kompromi di antara mereka sendiri, sementara mediator hanya berperan sebagai pembantu dan fasilitator.

c) Konsiliasi

Konsiliasi adalah tahap berikutnya setelah mediasi. Peran mediator berganti menjadi konsilator. Di sini, konsilator memegang peran yang lebih proaktif dalam mencari cara-cara penyelesaian sengketa dan mengusulkannya kepada pihak-pihak terlibat. Jika disetujui, solusi yang disusun oleh konsilator akan menjadi resolusi.

d) Arbitrase

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa, "Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa".

Arbitrase dipergunakan untuk menghadapi kemungkinan perselisihan yang timbul atau sedang berlangsung yang tidak dapat diselesaikan melalui negosiasi/konsultasi atau melalui pihak ketiga, serta untuk menghindari penyelesaian sengketa di pengadilan.

Teori Penyelesaian Sengketa pada dasarnya membahas konsep, mekanisme, dan prinsip-prinsip yang digunakan untuk menyelesaikan konflik atau pertentangan kepentingan di antara pihak-pihak yang bersengketa, baik di ranah privat maupun publik. Sengketa dalam perspektif hukum muncul ketika ada benturan hak dan

⁴⁶ Susanti Adi Nugroho, *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media, 2009), h. 21.

kewajiban yang tidak terselesaikan secara musyawarah, sehingga diperlukan aturan dan mekanisme formal untuk menengahi.

Dalam kajian hukum, teori penyelesaian sengketa memandang bahwa tujuan utama dari mekanisme penyelesaian sengketa adalah menciptakan keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan bagi para pihak. Ada dua jalur besar yang biasa dijelaskan: litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi/alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi, arbitrase, konsiliasi, atau lembaga khusus yang dibentuk undang-undang. Teori ini juga menekankan bahwa penyelesaian sengketa tidak hanya berorientasi pada siapa yang menang atau kalah, melainkan pada upaya mencapai keseimbangan kepentingan, pemulihan hak yang dilanggar, serta meminimalisir kerugian sosial maupun ekonomi.

Jika dikaitkan dengan perlindungan konsumen, teori penyelesaian sengketa terlihat dalam mekanisme yang ditawarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum non-litigasi yang lebih cepat, sederhana, dan murah dibandingkan pengadilan, namun tetap memberi ruang bagi konsumen untuk menuntut haknya. Di sisi lain, jalur litigasi tetap terbuka jika para pihak tidak puas. Artinya, teori penyelesaian sengketa dalam konteks ini mengarahkan hukum agar tidak sekadar bersifat represif, tetapi juga memberikan akses yang efektif, mudah dijangkau, dan berkeadilan bagi pihak yang lemah (konsumen).

Penggunaan teori penyelesaian sengketa dalam penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kerangka kerja dan prinsip-prinsip yang mendasari proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Teori-teori tersebut bisa membantu dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi dari badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori penyelesaian sengketa untuk memberikan landasan teoritis yang kuat dan mendukung analisis atas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu memiliki fungsi dasar sebagai pemetaan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini untuk menghindari terjadinya pengulangan yang sama persis pada sebuah topik penelitian.⁴⁷ Demikian, penelitian ini meneliti tentang Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Bandung). Adapun beberapa karya tulis yang peneliti temukan dan berkaitan dengan pembahasan tersebut guna untuk membandingkan karya-karya tersebut dengan penelitian ini untuk menghindari kesamaan sebuah topik penelitian.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lidia Asrida Mahasiswa Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2015, tesis dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara”. Dalam penelitian tersebut yang menjadi pokok masalah adalah peranan serta hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi. Sedangkan penelitian ini fokus pada mekanisme penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil langkah untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan fokus yang lebih mendalam pada objek sengketa konsumen yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Arfan Anwar Mahasiswa Hukum Universitas Hasanuddin pada tahun 2010, tesis dengan judul “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Makassar”. Dalam penelitian tersebut yang menjadi pokok masalah adalah pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Makassar. Sedangkan

⁴⁷ Cik Hasan Bisri, *Pilar-Pilar Penelitian Hukum Islam dan Pranata Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 207.

penelitian ini fokus pada kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil langkah untuk menganalisis lebih dalam mengenai regulasi dari UU perlindungan konsumen.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuningsih Mahasiswa Hukum Keluarga Universitas Islam Indonesia pada tahun 2018, tesis dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) dan Hukum Islam”. Dalam penelitian tersebut yang menjadi pokok masalah adalah peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut segi pandang hukum positif dan hukum islam untuk mendapatkan gambaran yang lebih mudah dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan. Sedangkan penelitian ini fokus pada kendala dan upaya dalam penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil langkah untuk menganalisis faktor apa saja yang terjadi dalam penanganan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ferdiyan Ganesha, Firman Freaddy Busroh, Fatria Khairo, Marsudi Utoyo, Herman Fikri Mahasiswa Ilmu Hukum Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda pada tahun 2022, jurnal dengan judul “Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/BPSK-LLG/IV/2021)”. Dalam penelitian tersebut yang menjadi pokok masalah adalah menganalisis kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK, dan menganalisis putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 002/P.Arbitrase/BpskLlg/IV/2021. Sedangkan penelitian ini fokus pada upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung untuk membantu konsumen yang mengalami

kerugian dalam transaksi jual beli. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil langkah untuk menganalisis upaya hukum apa saja yang dapat ditempuh oleh BPSK Kabupaten Bandung untuk membantu konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Perjaka Purba, I Ketut Sudiarmaka, Dewa Gede Sudika Mangku Mahasiswa Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha pada tahun 2019, jurnal dengan judul “Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kabupaten Buleleng”. Dalam penelitian tersebut yang menjadi pokok masalah adalah implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyelesaian sengketa di Kabupaten Buleleng, serta faktor yang menyebabkan minimnya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi atau pengadilan di Kabupaten Buleleng. Sedangkan penelitian ini fokus pada apakah BPSK Kab. Bandung mengajak kemitraan atau kerjasama dengan instansi lain dalam menyelesaikan sengketa konsumen juga apa saja dampak terhadap efektivitas penyelesaian sengketanya.