

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).

Perlindungan konsumen merupakan aspek fundamental dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, terutama ketika terjadi ketidakseimbangan posisi yang berpotensi merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai sarana penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diharapkan mampu menghadirkan keadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Namun, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala, antara lain minimnya pemahaman masyarakat terhadap peran BPSK, keterbatasan sumber daya manusia, serta perbedaan penafsiran terhadap ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kabupaten Bandung dengan menghubungkannya pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus penelitian mencakup tiga aspek utama, yaitu: (1) mekanisme penerapan alternatif penyelesaian sengketa di BPSK Kabupaten Bandung, (2) kekuatan hukum putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, dan (3) kendala serta upaya dalam penerapan alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

Penelitian ini menggunakan *grand theory* keadilan untuk menelaah implikasi penyelesaian sengketa konsumen, *middle range theory* perlindungan hukum untuk memastikan pemenuhan hak konsumen, serta *applied theory* penyelesaian sengketa untuk mengkaji praktik penyelesaian sengketa melalui BPSK. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis, melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan pihak terkait, termasuk anggota BPSK, konsumen, dan pelaku usaha.

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 penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kabupaten Bandung dilaksanakan melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, kecuali putusan arbitrase yang dapat diajukan keberatan. Namun efektivitasnya masih terkendala aspek kelembagaan, sumber daya manusia, regulasi, sosialisasi, dan pembuktian, sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM, penguatan kerja sama, serta penyempurnaan 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)”*.

Consumer protection is a fundamental aspect of the relationship between consumers and businesses, especially when an imbalance occurs that could potentially harm consumers. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection established the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) as a means of resolving disputes outside the courts, expected to provide fast, simple, and low-cost justice. However, in practice, various obstacles remain, including a lack of public understanding of the BPSK's role, limited human resources, and differing interpretations of the provisions of the Consumer Protection Law.

This study aims to analyze the mechanism for resolving consumer disputes through the BPSK of Bandung Regency by linking it to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research focuses on three main aspects: (1) the mechanism for implementing alternative dispute resolution at the BPSK (Regional Consumer Protection Agency) in Bandung Regency, (2) the legal force of BPSK decisions in resolving consumer disputes, and (3) obstacles and efforts in implementing alternative consumer dispute resolution.

This research uses a grand theory of justice to examine the implications of consumer dispute resolution, a middle-range theory of legal protection to ensure the fulfillment of consumer rights, and applied theory of dispute resolution to examine the practice of dispute resolution through the BPSK. The method used is empirical juridical with a descriptive-analytical approach, through literature review and interviews with relevant parties, including BPSK members, consumers, and business actors.

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

The results indicate that consumer dispute resolution at the BPSK in Bandung Regency is carried out through conciliation, mediation, and arbitration. BPSK decisions are final and binding, except for arbitration decisions, which can be appealed. However, their effectiveness remains hampered by institutional, human resources, regulatory, outreach, and evidentiary aspects. Therefore, efforts to increase human resource capacity, strengthen cooperation, and refine regulations are needed.

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).

تُعَدّ حماية المستهلك جانباً أساسياً في العلاقة بين المستهلك ومزاوِل النشاط التجاري، ولا سيما عند حدوث اختلال في موازين القوى بما قد يسبب ضرراً للمستهلك. وقد أنشأ القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك هيئة تسوية منازعات المستهلكين كوسيلة لتسوية المنازعات خارج نطاق القضاء، على أمل أن تحقق العدالة بسرعة وبأسلوب مبسط وبتكلفة منخفضة. ومع ذلك، لا يزال التطبيق العملي يواجه عدة عقبات، من أبرزها ضعف فهم المجتمع لدور هذه الهيئة، وقلة الموارد البشرية، فضلاً عن اختلاف التفسيرات لبعض أحكام قانون حماية المستهلك.

يهدف هذا البحث إلى تحليل آلية تسوية منازعات المستهلكين من خلال هيئة تسوية منازعات المستهلكين بمحافظة باندونغ وربطها بالقانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك. ويركز البحث على ثلاثة محاور رئيسية، وهي: (١) آلية تطبيق التسوية البديلة للمنازعات في هيئة تسوية منازعات المستهلكين بمحافظة باندونغ، (٢) القوة القانونية لقرارات الهيئة في تسوية منازعات المستهلكين، و(٣) العقبات والجهود المبذولة في تطبيق آلية التسوية البديلة لمنازعات المستهلكين.

تعتمد هذه الدراسة على النظرية الكبرى للعدالة لبحث آثار تسوية منازعات المستهلكين، وعلى النظرية متوسطة المدى لحماية القانون لضمان الوفاء بحقوق المستهلكين، وكذلك على النظرية التطبيقية لتسوية المنازعات لدراسة الممارسات العملية لتسوية المنازعات عبر هيئة تسوية منازعات المستهلكين. أما المنهج المتبع فهو المنهج القانوني التجريبي بالمدخل الوصفي التحليلي، من خلال الدراسة المكتبية والمقابلات مع الأطراف المعنية، بما في ذلك أعضاء الهيئة والمستهلكين وأصحاب الأعمال.

تستخدم هذه الدراسة المنهج القانوني التجريبي بالمدخل الوصفي التحليلي، حيث جُمِعت البيانات من خلال الدراسة المكتبية والمقابلات مع الأطراف المعنية، بما في ذلك أعضاء هيئة تسوية منازعات المستهلكين والمستهلكين وأصحاب الأعمال. وقد أُجري التحليل للكشف عن مدى اتساق تنفيذ تسوية منازعات المستهلكين في هيئة تسوية منازعات المستهلكين بمحافظة باندونغ مع المبادئ الواردة في قانون حماية المستهلك.

أظهرت نتائج البحث أن تسوية منازعات المستهلكين في هيئة تسوية منازعات المستهلكين بمحافظة باندونغ تُنفَّذ من خلال المصالحة والوساطة والتحكيم. وتُعَدّ قرارات الهيئة نهائية وملزمة، باستثناء قرارات التحكيم التي يجوز الطعن فيها بالاعتراض. ومع ذلك، ما زالت فعاليتها تعاني من معوقات تتعلق بالجوانب المؤسسية، والموارد البشرية، والتنظيمات، والتوعية، والإثبات. ولذلك تبرز الحاجة إلى بذل جهود لرفع كفاءة الموارد البشرية، وتعزيز التعاون بين المؤسسات، واستكمال الأطر التنظيمية.

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