

## ABSTRAK

### **MUHAMAD REZA FIRDAUS: PENYELESAIAN SENGKETA KASUS OVERMACHT AKIBAT BANJIR DI PUSAT PERBELANJAAN YANG MENGAKIBATKAN KERUSAKAN KENDARAAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA BANDUNG)**

Adanya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut, konsumen akan mendapatkan hak-haknya secara penuh, tetapi pada kenyataannya masih banyak konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha sehingga dalam hal ini perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui proses pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa, dan juga untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa serta untuk mengetahui kendala dan upaya penyelesaian sengketa terhadap putusan bpsk no. 015/G/VI/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan teori perlindungan konsumen yang digunakan untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa. Perlindungan perlu diberikan kepada konsumen sebab secara umum keberadaannya selalu berada pada kedudukan yang lemah.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris dan deskriptif analisis. mengumpulkan bahan hukum dan dihubungkan dengan studi lapangan yang bertempat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BPSK kota Bandung menyelesaikan sengketa berpedoman pada Undang-Undang dan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyelesaian sengketa sendiri berdasarkan hasil dari data temuan yang diperoleh penulis pada penelitian kali ini yaitu ada 2 point yang menjadi dasar pada pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara No.015/G/VI/2021/BPSK.BDG di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung. Pertimbangan pertama ialah pertimbangan fakta yang ditemukan pada saat persidangan berlangsung. Pertimbangan fakta berdasarkan pada pembuktian yang dikemukakan oleh para pihak yang bersidang, baik oleh penggugat dan juga tergugat. Kedua ialah pertimbangan hukum yang menjadi tolak ukur utama yang berkaitan dengan peristiwa dan fakta yang terungkap dalam persidangan. Pada upaya penemuan suatu hukum didalam suatu perkara yang sedang disidangkan mesti ditelaah, maka majelis hakim dapat melakukan hal itu dengan mencari sumber kepastian hukum.

***Kata Kunci: Peran, Penyelesaian Sengketa, Sengketa Konsumen***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kerangka Pemikiran.....	8
F. Langkah-Langkah Penelitian.....	12
<b>BAB II</b> .....	17
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
A. Konsumen.....	17
1. Pengertian Konsumen.....	18
2. Hak Konsumen.....	20
3. Kewajiban Konsumen.....	22
B. Pelaku Usaha.....	23
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	23
2. Hak Pelaku Usaha.....	23
3. Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
C. Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	24
1. Perlindungan Konsumen dan Prespektif Undang Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	25
2. Tujuan Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	29
3. Manfaat Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	31
D. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha.....	32
E. Sengketa.....	34
1. Penyelesaian Sengketa.....	34
F. Overmacht.....	46
1. Pengertian Overmacht.....	46