

**EFEKTIFITAS PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) DALAM MELAKUKAN PERLINDUNGAN HAK-
HAK KONSUMEN DI KOTA SUKABUMI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Di Universitas Nusa Putra*

NOVI SRI DEWI
NIM. 20200090053



**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
2024**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : EFEKTIFITAS PERAN BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MELAKUKAN
PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DI KOTA
SUKABUMI

NAMA : NOVI SRI DEWI

NIM : 20200090053

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Peran Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Melakukan Perlindungan Hak-Hak Konsumen Di Kota Sukabumi” adalah hasil karya saya kecuali cuplikan ide, pendapat, atau materi dari sumber lain yang masing-masing telah dicantumkan sumbernya yang juga menggunakan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, jika pernyataan ini tidak benar dan ada yang mengklaim bahwa skripsi ini merupakan karya orang lain yang dengan dibuktikan dengan bukti-bukti yang kuat maka saya bersedia menerima seluruh konsekuensi yang akan diberikan termasuk pencopotan gelar S1 Hukum yang nantinya akan diberikan.

Sukabumi, 31 Juli 2024



NOVI SRI DEWI
Penulis

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : EFEKTIFITAS PERAN BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MELAKUKAN
PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DI KOTA
SUKABUMI

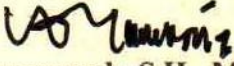
NAMA : NOVI SRI DEWI

NIM : 20200090053

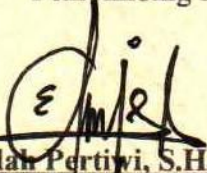
Skripsi ini telah disetujui untuk diseminarkan dihadapan Dewan Penguji pada
Sidang Skripsi 2024. Menurut kami, Skripsi ini merupakan bagian penting untuk
bisa mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H)

Sukabumi, 17 Juli 2024

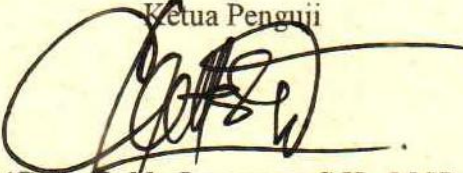
Pembimbing I


(Armansyah, S.H., M.H.)
NIDN. 0426069302

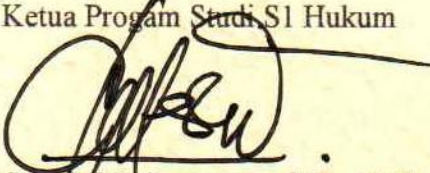
Pembimbing II


(Endah Pertiwi, S.H., M.Kn)
NIDN. 0424019501

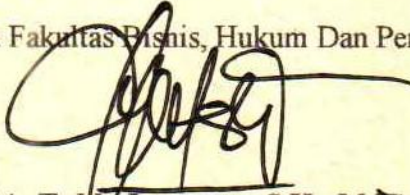
Ketua Penguji


(CSA. Teddy Lesmana, S.H., M.H.)
NIDN. 0414058705

Ketua Program Studi S1 Hukum


(CSA. Teddy Lesmana, S.H., M.H.)
NIDN. 0414058705

PLH. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum Dan Pendidikan


(CSA. Teddy Lesmana, S.H., M.H.)
NIDN. 0414058705

Skripsi ini telah di tuntaskan oleh penulis dengan usaha yang maksimal dan hal ini tidak terlepas dari adanya dukungan serta support dari semua pihak terutama Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa menjadi garda terdepan untuk selalu mendo'akan dan selalu mengsuprt untuk keberhasilan dan kesuksesan saya. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada kedua orangtua saya, kini anak pertamamu sudah resmi dinyatakan sebagai Sarjana Hukum.



ABSTRACT

The Consumer Dispute Resolution Agency, hereinafter referred to as BPSK, basically has a functional role to be able to provide protection, supervision and legal certainty for consumers and business actors by paying attention to the rights and obligations of each party who is racing against the Consumer Protection Law, hereinafter referred to as UUPK. BPSK was established by the government in each region and city/district, based on the decision of the Governor of West Java, the Consumer Dispute Resolution Agency which is often known by the abbreviation BPSK was formed in the Sukabumi City Area. The focus of this study and research is how effective the role of the Consumer Dispute Resolution Agency in protecting consumer rights in Sukabumi City. This study uses a type of juridical-empirical research using qualitative data. Based on the results of the study, it shows that the lack of effectiveness of the institution is caused by several factors. In creating an effectiveness in the institution, it certainly requires the role of several parties, apart from the optimization efforts of the institution, there must also be awareness and sensitivity to the law from the community.

Keywords: *Effectiveness, BPSK, Consumer.*

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK pada dasarnya mempunyai peran fungsi untuk dapat memberikan perlindungan, pengawasan dan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dengan memperhatikan antara hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang berpacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. BPSK ini didirikan oleh pemerintah di setiap wilayah dan kota/kabupaten, berdasarkan putusan Gubernur Jawa Barat maka terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sering dikenal dengan singkatan BPSK ini di Daerah Kota Sukabumi. Fokus kajian dan penelitian ini adalah bagaimana efektifitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen di Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis-empiris dengan menggunakan data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kurang efektifnya lembaga tersebut yang diakibatkan oleh beberapa faktor. Dalam menciptakan suatu keefektifan dalam lembaga tentu membutuhkan peran dari beberapa pihak, selain dari adanya upaya pengoptimalan dari lembaga juga harus adanya kesadaran dan kepekaan terhadap hukum dari masyarakat.

Kata Kunci: *Efektifitas, BPSK, Konsumen.*

KATA PENGANTAR

Puji beserta Syukur saya panjatkan kepada Allah yang Maha Ghafur, karena atas Berkat dan Rahmat-Nya saya selaku penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul: “EFEKTIFITAS PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MELAKUKAN PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DI KOTA SUKABUMI”. Shalawat beserta salam semoga tercurah-limpahkan kepada Nabi kita yakni Kanjeng Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk dapat mengikuti ujian skripsi sehingga dapat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Universitas Nusa Putra. Penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung.

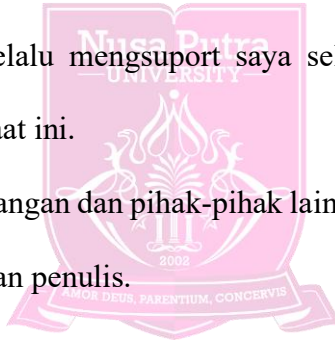
Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada para pihak yang telah turut serta mendukung dan membantu penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala hormat saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Kurniawan, S.T., M.Si., M.M. Rektor Universitas Nusa Putra.
2. Bapak Anggi Pradiftha, S.Pd., M.T. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Putra.
3. Bapak C.S.A Tedy Lesmana S.H., M.H. Selaku Ketua Progras Studi Hukum Universitas Nusa Putra sekaligus sebagai ketua penguji yang telah memberikan

kritik serta saran yang dapat membangun kritisasi penulis dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Nuchraha Alhuda Husnda, S.H., M.H. Selaku Dosen Akademik yang telah senantiasa mendidik, membimbing serta selalu senantiasa memeberikan arahan-arahan dan masukan kepada penulis selama menjalankan studi pada Program Studi Hukum Universitas Nusa Putra.
5. Bapak Armansyah, S.H., M.H. Selaku Pembimbing I yang selalu senantiasa mengsupport penulis dalam proses perjalanan penelitian dan penulisan skripsi ini hingga akhir.
6. Ibu Endah Pertiwi, S.H., M.Kn. Selaku Pembimbing II sekaligus sebagai skretaris pada Program Studi Hukum Universitas Nusa Putra yang juga selalu senantiasa memeberikan arahan dan wejangan kepada penulis hingga dapat sangat membantu berjalannya penyusunan skripsi ini, selain daripada itu juga beliau membantu penulis sebagai narahubung dalam proses menjalankan observasi ke berbagai instansi untuk dapat melakukan penelitian dan pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Bapak Ayi Jamiat, S.STP., M.Si. Selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi yang telah memeberikan izin untuk dapat melakukan observasi di instansi tersebut, serta terima kasih banyak juga kepada ketua sekretariat dan para anggota-anggota badan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam keberlangsungan observasi dan pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

8. Bapak AKBP Ari Setyawan Wibowo, S.H., S.I.K., M.Si. Selaku Ketua POLRES Kota Sukabumi yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan observasi di POLRES Kota Sukabumi.
9. Bapak Rohmatullah, S.IP. Sebagai anggota kepolisian POLRES Kota Sukabumi yang membimbing dan turut serta membantu dalam proses berjalannya observasi.
10. Bapak Ratno Timur, S.H Sebagai Lawyer dan Penasehat Hukum yang telah senantiasa memberi arahan dan bimbingan selama pelaksanaan penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu dan ayah saya yang senantiasa mendo'akan serta selalu mengsupport saya selaku penulis dari awal proses perjuangan hingga saat ini.
12. Rekan-rekan seperjuangan dan pihak-pihak lain yang selalu berkontribusi serta mendukung perjalanan penulis.



Sukabumi, 31 Juli 2024

NOVI SRI DEWI
Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOVI SRI DEWI
NIM : 20200090053
Program Studi : HUKUM
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“EFEKTIFITAS PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MELAKUKAN PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DI KOTA SUKABUMI”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalihmediakan/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkatan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi
Pada tanggal : 31 Juli 2024

Yang Menvatakan

NOVI SRI DEWI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Metode Penelitian.....	14
1. Spesifikasi Penelitian	14
2. Metode Pendekatan	15
3. Tahap Penelitian.....	16
4. Teknik Pengumpulan Data.....	16
5. Alat Pengumpulan Data	19
6. Analisis Data	19
7. Lokasi Penelitian.....	20
8. Jadwal Penelitian.....	20
G. Sistematika Penelitian dan <i>Outline</i>	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	24
1. Pengertian Konsumen	24
2. Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha	25
B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	30

1. Sejarah BPSK.....	30
2. Tugas dan Wewenang BPSK.....	32
C. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	35
1. Pengertian Sengketa.....	35
2. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	37
3. Jenis/Kategori Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	41
BAB III BENTUK PERLINDUNGAN DAN UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI KOTA SUKABUMI DALAM MELAKUKAN PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN	44
A. Bentuk Perlindungan Yang Diberikan Kepada Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi	44
B. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi.....	48
C. Uraian Contoh Sengketa Konsumen Yang Telah Diselesaikan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi	53
BAB IV EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI KOTA SUKABUMI	59
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Jadwa Penelitian Penulis.
- Tabel 2 : Jumlah Sengketa Jenis Barang dan Jasa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi.
- Tabel 3 : Penyelesaian Sengketa Jenis Barang dan Jasa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi.
- Tabel 4 : Persentase Penyelesaian Sengketa Jenis Barang Dan Jasa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelesaian sengketa pada umumnya terbagi kedalam 2 (dua) bagian yaitu ada penyelesaian sengketa secara litigasi (didalam pengadilan) dan ada juga penyelesaian sengketa secara *non-litigasi* (diluar pengadilan). Penyelesaian sengketa secara non-litigasi itu sering dikenal dengan istilah alternatif penyelesaian sengketa, dalam penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa itu pada dasarnya terdapat 5 (lima) cara yaitu ada yang ditempuh melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian para ahli sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 1 angka 10 UU No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa¹.

Terjadinya suatu persoalan atau sengketa di lingkungan masyarakat itu pada dasarnya tidak dapat dipungkiri, hal ini beriringan dengan adanya perkembangan zaman, peningkatan ilmu pengetahuan, teknologi dan telekomunikasi. Diantara sengketa yang tidak asing terjadi dikalangan masyarakat adalah sengketa konsumen yang melibatkan antara konsumen dan pelaku usaha (produsen). Dibalik adanya unsur timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha, hal tersebut tidak dapat dipungkiri akan adanya suatu konflik atau permasalahan yang terjadi, sebagaimana umum sering terjadi pelaku usaha tidak memperhatikan akan barang yang dijual baik dalam segi kualitas atau keamanan namun hanya

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pasal 10.

mementingkan laba atau keuntungan yang akan didapat. Sehingga pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK yaitu terdiri dari asas manfaat, keadilan, keseimbangan, serta kepastian hukum². Dalam UUPK ini tidak hanya memberikan perlindungan terhadap konsumen saja namun juga tetap memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha yang juga memperhatikan terhadap hak-hak pelaku usaha sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang perlindungan konsumen ini lahir dari adanya mandatori berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dengan tujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual³.

Demi terwujud dan terealisasinya UU No.8 Tahun 1999 maka pemerintah membentuk suatu lembaga khusus untuk bisa mengatasi perihal permasalahan-permasalahan atau sengketa yang berkaitan dengan konsumen yaitu dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk selanjutnya disebut BPSK yang merupakan salah satu lembaga negara dan didirikan di setiap Wilayah, Kabupaten atau Kota. Lembaga BPSK ini diantaranya didirikan di Kota Sukabumi dan selain daripada itu, dibentuk juga lembaga-lembaga lain untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang juga merupakan badan pemerintah yaitu diantaranya meliputi Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk selanjutnya disebut

² Mashudi, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pro Hukum, Gresik, Vol. VI, 2017, hal. 55.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*, Konsideran Poin 1.

BPKN, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk selanjutnya disebut LPKSM, dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan untuk selanjutnya disebut DISKOPERINDAG⁴.

Berdasarkan Keputusan Presiden No.108 tahun 2004 bahwasanya biaya operasional untuk menunjang kinerja, pelaksanaan dan pasilitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disebut APBN dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD⁵.

Terbentuknya BPSK di Kota Sukabumi dilandasi dengan adanya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 tahun 2004 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jeneponto. Pada tahun 2007 mula dibentuknya BPSK di Kota Sukabumi yang dilantik oleh Menteri Perdagangan dan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Kota Sukabumi dari setiap periodenya.

⁴ Linda Herdiana, wawancara dengan Anggota Majelis dari Unsur Pelaku Usaha BPSK Daerah Kota Sukabumi, 24 April 2024.

⁵ Keputusan Presiden Republik Indonesia, Kepres Nomor 108 Tahun 2004 Tentang *Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Kabupaten Jeneponto*, Pasal 3.

BPSK di Kota Sukabumi mempunyai peran dan fungsi yang banyak, diantaranya yaitu menyelesaikan sengketa konsumen dengan alur *non litigasi* atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang juga hal ini berdasarkan pada pasal 23 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tujuan terciptanya *win-win solution* dan tercapainya kesepakatan dan perdamaian antara kedua belah pihak sehingga BPSK ini memuat unsur perdamaian. Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK ini bukan merupakan jenis penyelesaian berjenjang, Dimana para pihak diberikan kebebasan untuk dapat memilih alur penyelesaian sengketa yang baik itu akan diselesaikan melalui alur mediasi, konsiliasi maupun arbitrase⁶.

Dibentuknya BPSK di Wilayah Kota Sukabumi maka diharapkan masyarakat bisa melakukan pelaporan dan penyelesaian permasalahan yang bersinggungan dengan konflik antara pelaku usaha dan konsumen di lembaga khusus yaitu BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK itu cenderung cepat, mudah, terjangkau dan tetap bisa memberikan kepastian hukum bagi para pihak dibandingkan dengan melakukan penyelesaian perkara melalui Pengadilan Negeri yang selanjutnya disebut PN⁷. Didalam BPSK itu ditentukan bahwa putusan kasus sengketa konsumen harus sudah dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima dan dalam tempo paling lambat 7 hari kerja sejak putusan

⁶ Hj. Yulistiana, wawancara dengan Anggota Majelis dari Unsur Konsumen BPSK Daerah Kota Sukabumi, 24 April 2024.

⁷ Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia, Sukabumi, Vol. 3, 2021, hal. 12.

dikeluarkan dan diterima maka para pihak harus sudah melaksanakan akan keputusan tersebut⁸.

Berdasarkan sudut lain ternyata perkara atau sengketa konsumen yang ditangani melalui BPSK itu bisa naik ke PN sesuai wilayah atau domisili⁹ apabila para pihak masih ada yang merasa keberatan atas putusan BPSK, namun ini hanya berlaku bagi alur penyelesaian Arbitrase dan tidak berlaku bagi para pihak yang menempuh alur mediasi dan konsiliasi¹⁰. Hal ini dikarenakan dalam Arbitrase ini ada proses jawab menjawab, gugatan/pengaduan, replik, duplik, bukti pembuktian dari para pihak yang bersengketa. Dalam BPSK itu tidak ada banding namun ada pengajuan keberatan atas putusan, keberatan ini diajukan ke PN dan di dalam PN itu tidak ada banding tapi langsung kasasi ke Mahkamah Agung yang selanjutnya disebut MA atas putusan¹¹.

Tolak ukur efektifitas BPSK di Kota Sukabumi dapat dilihat dari berjalannya undang-undang perlindungan konsumen yang direalisasikan oleh BPSK Wilayah Kota Sukabumi dapat dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Sukabumi dan untuk mengoptimalkan peran fungsi dari BPSK di Kota Sukabumi maka harus mempunyai target kerja untuk meningkatkan kesadaran masyarakat selaku konsumen maupun pelaku usaha akan adanya UU perlindungan konsumen.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*, *Op.cit*, Pasal 55-56.

⁹ R.Soero, *Hukum Acara Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal 1.

¹⁰ Rizky Darmawan, *Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi Dki Jakarta*, Skripsi, Repository UIN Jakarta, Jakarta, 2017, hal 48.

¹¹ Bustanul Alamsyah, *Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debt Collector)*, *Uneslaw Review*, Padang, Vol. IV, 2022, hal 237.

Khususnya dalam ruang lingkup Kota Sukabumi masih sangat disayangkan, karena masih terdapat banyak masyarakat awam yang belum mengetahui terkait dengan adanya BPSK di Kota Sukabumi, sehingga banyak masyarakat Sukabumi yang salah sasaran dan melakukan pelaporan permasalahan atau sengketa konsumen ke pihak kepolisian. Hal ini memberikan cerminan adanya kelemahan dan kurang efektifnya peran fungsi BPSK di Kota Sukabumi. Peristiwa tersebut terjadi diantaranya karena kurangnya sosialisasi dari lembaga BPSK kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait peran dan fungsi adanya BPSK, hal ini diungkapkan oleh salah satu bagian anggota dari BPSK Kota Sukabumi¹².

Dimulai dari tahun mula berdirinya BPSK di Kota Sukabumi yaitu pada tahun 2007, pada tahun itu BPSK di Kota Sukabumi mulai menerima pelaporan dan penyelesaian sengketa konsumen baik dalam bentuk barang maupun jasa sejumlah 6 (enam) pengaduan yang sampai pada tahun 2024 BPSK Kota Sukabumi sudah menerima pengaduan sengketa konsumen dengan total keseluruhan berjumlah 237 sengketa dengan catatan adanya sengketa konsumen yang gagal ditangani dan ada juga sengketa konsumen yang mulanya diselesaikan di BPSK Kota Sukabumi namun penyelesaiannya naik ke ranah PN sampai MA atas dasar keberatan atas putusan (BPSK Kota Sukabumi, data terlampir). Dilihat dari jumlah populasi penduduk Kota Sukabumi dari tahun ketahun yang semakin meningkat hingga pada

¹² Agus Mulyana, wawancara dengan Anggota Majelis dari Unsur Pemerintah BPSK Daerah Kota Sukabumi, 22 April 2024.

tahun 2024 terdapat kurang lebih 356410,0 jiwa hal ini belum sebanding dengan jumlah aduan yang diterima oleh BPSK Kota Sukabumi.

Hakikatnya BPSK di Wilayah Kota Sukabumi bukan lembaga yang mempunyai targetan jumlah sengketa yang harus ditangani dari setiap bulan maupun tahunnya. Karena hakikatnya penanganan sengketa konsumen yang diselesaikan di BPSK Kota Sukabumi itu atas dasar dari pengaduan-pengaduan yang dilakukan oleh konsumen atau pihak yang merasa dirugikan. Namun dalam hal ini BPSK Wilayah Kota Sukabumi mempunyai tolak ukur untuk dapat dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Sukabumi. Dilihat dari data yang didapat dari mulai tahun 2007-2024 BPSK di Kota Sukabumi hanya berputar dalam penanganan sengketa leasing, perbankan, asuransi, jual beli barang elektronik dan jual beli perumahan/property¹³. Padahal disisi lain masih banyak terjadi kasus-kasus keracunan makanan khususnya juga terjadi di wilayah Kota Sukabumi dan sekitarnya, juga masih banyak kasus lainnya yang dapat merugikan konsumen karena diakibatkan dari peredaran barang maupun jasa. Artinya masyarakat masih banyak yang belum mengetahui akan keberadaan dan fungsi dari BPSK di Kota Sukabumi.

Permasalahan atau sengketa konsumen juga bisa dilakukan pelaporan ke pihak kepolisian namun hal tersebut dapat dilakukan ketika terdapat atau adanya unsur pidana didalamnya, karena lembaga BPSK itu khusus menyelesaikan sengketa konsumen yang berkaitan dengan keperdataan, jadi yang dapat dilaporkan

¹³ Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ditangani BPSK Kota Sukabumi, laporan triwulan tahun 2024.

ke pihak kepolisian adalah unsur-unsur pidananya saja¹⁴. BPSK juga boleh memberikan catatan kepada pihak kepolisian bahwasanya pelaku usaha dan konsumen merasa tidak puas atas putusan BPSK dan melaporkan perkara ke pihak kepolisian atas dasar putusan, namun masih banyak masyarakat awam yang belum mengerti dan mengetahui akan hal tersebut.

Pihak Kepolisian Resor yang selanjutnya disebut POLRES khususnya di Wilayah Kota Sukabumi itu tidak mempunyai kewenangan memutuskan perkara terkait sengketa konsumen, dikarenakan pihak kepolisian itu hanya dapat berperan dalam dalam hal penyidikan dan penyelidikan terkait keberadaan unsur-unsur pidana yang termuat dalam kasus tersebut. Hal yang menjadi unsur pidana tersebutlah yang dapat diproses di pihak kepolisian dan itu terlepas dari keperdataan yang melibatkan antara konsumen dan pelaku usaha. Dasar hukum yang digunakan itu bukan lagi Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapi undang-undang lain yang lebih relevan terkait dengan tindak pidana yang terdapat dalam kasus tersebut. Ketika sudah selesai dalam hal penyidikan di pihak kepolisian maka perkara tersebut akan dilimpahkan kembali ke PN untuk mendapatkan penyelesaian lebih lanjut. Hal ini juga sebagaimana kewenangannya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI POLRI dan diberikan kewenangan sebagaimana disebutkan dalam pasal 59 UUPK untuk melakukan penyidikan¹⁵.

¹⁴ Eldian Septia Dwisusta, wawancara dengan Anggota POLRES Kota Sukabumi Unit III bagian Tindak Pidana Tertentu, 29 April 2024.

¹⁵ Syukron, wawancara dengan Anggota POLRES Kota Sukabumi Kepala Unit III bagian Tindak Pidana Tertentu, 29 April 2024 dan pasal 59 UUPK.

Penelitian ini berfokus pada penelitian yang menyangkut terkait dengan efektifitasnya BPSK di Kota Sukabumi sebagai objek penelitian dalam pembuatan karya tulis ilmiah dengan bentuk skripsi. Dalam hal ini yang dengan latar belakang sebagaimana telah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul “efektifitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen di Kota Sukabumi”.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang diangkat penulis sebagaimana atas dasar latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, penulis mengkrucutkan dalam bentuk rumusan masalah sebagai tolak ukur yang manjadi ruang lingkup penelitian dan pembahasan yang akan dipaparkan selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Sukabumi dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen?
2. Bagaimana efektifitas pelaksanaan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Sukabumi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan pokok penelitian yang dibuat oleh penulis yaitu meliputi hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Sukabumi dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen.
2. Untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Sukabumi.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan-kegunaan dalam penelitian ini setidaknya meliputi 2 (dua) bagian kegunaan yaitu terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, hal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diantaranya meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat mengetahui terkait sejauh mana efektifitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi dalam melindungi hak-hak konsumen serta upaya-upaya apasaja yang dilakukan BPSK dalam melakukan penyelesaian perkara atau sengketa konsumen.
- b) Sebagai bahan pustaka atau pembelajaran sehingga dapat berdiskusi terkait dengan efektifitas keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) khususnya di Kota Sukabumi.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diantaranya meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Bisa dijadikan bahan kajian hukum dan evaluasi terkait dengan efektifitas peran fungsi keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi yang sebagaimana berpegangan pada UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Masyarakat dapat lebih melek terhadap hukum. Dengan penelitian ini dapat membantu masyarakat untuk bisa mengetahui dan menyadari terkait peran fungsi adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi dan juga dapat mengetahui terkait upaya-upaya yang dapat ditempuh ketika terdapat sengketa konsumen.

E. Kerangka Pemikiran

Untuk dapat membahas dan memecahkan persoalan sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya maka penulis membutuhkan kerangka pemikiran/kerangka teoritik sehingga dapat membangun pola pemikiran dan opini atau pandangan-pandangan penulis dalam sebuah penelitian ini. Adanya kerangka pemikiran ini sebagai landasan atau pondasi yang mendasar untuk dapat mengembangkan hasil penelitian. Adapun teori-teori yang mendasari dan berkesinambungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teori Perlindungan Hukum

Persoalan atau permasalahan antara konsumen dan produsen itu tidak dapat dipungkiri dan pemerintah telah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK sebagai lembaga khusus yang mempunyai kewenangan dalam memberikan perlindungan, pengawasan dan menyelesaikan atau memutus sengketa konsumen yang berpacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku diantaranya UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini maka penulis dapat mengkaji sejauh mana peranan BPSK ini khususnya di Wilayah Kota Sukabumi dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

BPSK jika ditinjau sesuai dengan namanya itu lebih dominan berfokus dalam hal penyelesaian perkara-perkara konsumen, sehingga dalam hal ini terdapat jenis-jenis alur penyelesaian perkara yang senantiasa diupayakan oleh lembaga tersebut. Hal ini dapat dilihat dari data pelaporan sengketa konsumen yang masuk juga berikut dengan bukti data rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Sukabumi sejak dari tahun berdiri sampai sekarang yaitu dari tahun 2007 sampai tahun 2024. Dalam hal ini dapat ditinjau sejauhmana BPSK Wilayah Kota Sukabumi dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

2. Teori Efektifitas Hukum

Hukum bertujuan untuk mengatur tingkah laku manusia, menjaga ketertiban, keadilan dan mencegah terjadinya kekacauan dengan cara mengendalikan masyarakat dalam menjaga Batasan-batasan hak dan kewajiban¹⁶. Menurut Soerjono Soekanto dikatakan bahwa efektif atau tidaknya hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:

- a) Faktor hukum itu sendiri;

¹⁶ Soehino, *Ilmu Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2018), hal, 156.

- b) Faktor penegak hukum;
- c) Faktor sarana yang mendukung penegakan hukum;
- d) Faktor masyarakat;
- e) Faktor kebudayaan¹⁷.

Efektifitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hukum dapat dikatakan efektif apabila keberadaan dan penerapannya bisa berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya¹⁸. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai pada tujuan. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut adalah keberhasilan dalam melaksanakan program-program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi dari instansi tersebut. Seperti halnya juga terhadap lembaga BPSK sebagai lembaga khusus yang dibentuk oleh negara dengan tugas dan tujuan tertentu untuk kemaslahatan masyarakat khususnya bagi para konsumen.

BPSK di Wilayah Kota Sukabumi didirikan diantaranya dengan tujuan utama dapat menegakan suatu keadilan dan menjadi akses atau lembaga yang menjembatani dalam penyelesaian sengketa keperdataan antara konsumen dan produsen dengan berpanduan pada peraturan dan undang-undang yang berlaku. Namun karena masih terdapatnya beberapa faktor penghambat yang dialami oleh

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Bandung: Rajawali Pers, 2019), hal. 8.

¹⁸ Dian Tantri Cahyaningsih, *Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot*, Jurnal Rechts Vinding, Jakarta, 2020, hal. 1.

BPSK itu sendiri, maka dari itu juga menjadi faktor penghambat akan efektifnya hukum dalam penegakan perlindungan konsumen.

F. Metode Penelitian

Sebelum menjalankan dan melakukan suatu penelitian sehingga terciptanya suatu pembahasan maka penulis memerlukan metode-metode penelitian yang relevan, karena ini merupakan salah satu penentu akan jalan dan alur penelitian sehingga bisa memuat nilai-nilai ilmiah yang mengungkap kebenaran secara metodologi, sistematis dan konsisten.

Berdasarkan uraian pemahaman diatas maka penulis menggunakan beberapa metode penelitian sehingga dapat menyusun dan memberikan pembahasan atas permasalahan yang diangkat, yaitu meliputi metode sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Berdasarkan uraian diatas ditinjau secara keseluruhan penelitian, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yang merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian ini tidak cukup hanya dijelaskan pada sudut pandang normatif atau dalam bentuk peraturan perundang-undangan, tetapi juga harus dapat melihat dan memahami kondisi serta situasi sosial masyarakat dimana hukum itu diterapkan dan berkembang, termasuk bagaimana penerapan atau pelaksanaan hukum dalam praktek nyata dalam masyarakat, kelompok, institusi, lembaga, tertentu.

Peneliti ini juga melakukan penelitian hukum secara sosiologis (empiris) secara bersamaan terkait dengan peran BPSK di Wilayah Kota Sukabumi berdasarkan pengalaman dan observasi untuk mendapatkan suatu temuan. Dengan adanya temuan ini maka penulis dapat mengangkat suatu titik persoalan dan adanya penelitian lebih lanjut sehingga terdapatnya suatu pembahasan yang kompleks dan mengarah pada sudut kajian. Sebagai bentuk pembuktian dalam penelitian ini maka peneliti memerlukan kajian lapangan atau kajian secara langsung terkait dengan hal-hal yang bersangkutan dengan pokok penelitian.

2. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan yaitu melalui analisis yuridis yang terdapat pada sumber-sumber data primer dan sekunder. Terdapat juga beberapa pendekatan yang digunakan penulis dalam menyusun penelitian ini yaitu meliputi:

- a) Pendekatan Sosiologis; yaitu mengkaji perilaku masyarakat yang dipengaruhi oleh adanya suatu aturan atau perilaku masyarakat yang mempengaruhi pembentukan suatu aturan. Dalam pendekatan ini terdapat 2 (dua) jenis pendekatan social, yaitu:
 - i. *Sociological jurisprudence*; yaitu meneliti bekerjanya hukum dalam praktek dan dalam masyarakat yang berdasarkan ilmu hukum.
 - ii. *Sociology of law*; yaitu meneliti perilaku masyarakat yang terlembagakan yang berdasarkan ilmu social¹⁹.

¹⁹ Rena Yulia, *Metode Penelitian Hukum Dalam Penelitian Hukum Empiris*, Universitas Sultan Agung Tirtayasa, 2022,1 hal.3

- b) Pendekatan Antropologis; yaitu pendekatan budaya-budaya hukum yang berkembang di masyarakat sehingga mempengaruhi perilaku hukum.
- c) Pendekatan Psikologi Hukum; yaitu pendekatan yang lebih cenderung kepada pola psikologi masyarakat atau pola pikir dan kesadaran masyarakat akan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi.

3. Tahap Penelitian

Terdapat tahap-tahap penelitian dalam proses penyusunan penelitian ini yang meliputi sebagai berikut:

- a) Menentukan subtopik dan permasalahan penelitian.
- b) Melakukan pengumpulan bahan dan dasar-dasar hukum yang relevan.
- c) Melakukan analisis data dan observasi lapangan.
- d) Menyusun laporan penelitian dengan berpanduan pada tata tertib dan format penulisan hukum sebagaimana mestinya.
- e) Melakukan bimbingan dan revisi laporan penelitian sesuai arahan dari Dosen pembimbing.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang mempunyai sangat diperlukan dalam menyusun penelitian ini sehingga bisa mendapatkan data-data yang relevan dan dari sumber-sumber yang relevan, sehingga bisa mendapatkan data-data yang akurat sebagaimana yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu meliputi teknik pengumpulan data primer sebagai sumber utama dan teknik pengumpulan data sekunder sebagai penunjang atau

penguat penelitian. Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu sebagai berikut:

a) Bahan Primer

Penelitian hukum empiris ini berbasiskan pada data primer, sehingga tekhnik penelitiannya diperlukan penelitian lapangan atau observasi. Dalam hal ini menggunakan logika induktif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan analisis deskriptif. Sehingga dalam penelitian ini penulis diantaranya mengumpulkan data berdasarkan hasil wawancara atau observasi lapangan dari beberapa pihak yang terdiri dari responden, informan dan termasuk para ahli sebagai narasumber. Maka dari itu penulis mempunyai dan mengetahui data lapangan yang berkaitan dengan efektivitas peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Wilayah Kota Sukabumi yang akan menjadi pokok pembahasan pada skripsi ini.

Pihak yang dilibatkan dalam proses observasi dan pengambilan data ini adalah ketua BPSK Kota Sukabumi, kepala sekretariat dan anggota-anggota BPSK Kota Sukabumi yang terdiri dari beberapa unsur yaitu anggota BPSK dari unsur pemerintah, anggota BPSK dari unsur konsumen, anggota BPSK dari unsur pelaku usaha dan anggota sekretariat BPSK Kota Sukabumi. Dalam penelitian ini juga melibatkan pihak kepolisian dari POLRES Kota Sukabumi khususnya pada unit III bidang Tindak Pidana Tertentu untuk pengambilan data sengketa konsumen yang masuk dan melakukan pelaporan ke POLRES Sukabumi.

Berikut uraian para pihak yang terlibat langsung dalam proses observasi/penelitian lapangan yaitu pihak yang menjadi responden, informan maupun narasumber adalah sebagai berikut:

i. Responden

Responden adalah orang atau sekelompok masyarakat yang terlibat langsung dalam perkara. Orang yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam peristiwa keracunan makanan yang terjadi di SDN Cidadap.

ii. Informan

Informan adalah orang atau individu yang dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian untuk mengarahkan pada jawaban yang berkaitan dengan subtopik penelitian. Orang yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu melibatkan Ketua BPSK Wilayah Kota Sukabumi, kepala sekretariat BPSK Wilayah Kota Sukabumi dan Ketua POLRES Kota Sukabumi yang memberikan informasi-informasi terkait dengan penelitian ini.

iii. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan keterangan dan pandangan secara mendetail terkait objek kajian, yaitu melibatkan pihak BPSK dari beberapa unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Selain itu juga melibatkan pihak POLRES Kota Sukabumi yaitu unit III Tindak Pidana Tertentu yang juga memberikan keterangan dan pandangan

mendetail terkait dengan terjadinya sengketa-sengketa konsumen yang terjadi di Wilayah Kota Sukabumi.

b) Bahan Sekunder

Penelitian ini juga ditunjang dengan adanya pengumpulan bahan-bahan sekunder yang berkaitan dan relevan. Pengumpulan bahan sekunder juga sangat diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebagai penguat akan adanya data yang diperoleh dari bahan primer. Sehingga penulis juga memperluas penelitian dari bacaan-bacaan yang relevan dan berkaitan dengan subtopik permasalahan baik yang bersumber dari buku, jurnal, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen lain yang relevan sehingga mendukung dalam penelitian, termasuk berkas-berkas laporan sengketa dan berkas penyelesaian sengketa yang masuk di BPSK Kota Sukabumi.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah membuat arsip-arsip data yang dihasilkan berdasarkan hasil wawancara atau pengambilan data lapangan yang nantinya disinkronisasikan dengan hasil kajian-kajian kepustakaan dan aturan perundang-undangan.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data kualitatif, yaitu suatu cara analisis penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yang dimaksudkan dengan data deskriptif analisis itu merupakan data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun secara lisan serta tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari

sebagai sesuatu yang utuh. Oleh karena itu, peneliti harus dapat menentukan data mana atau bahan hukum mana yang memiliki kualitas sebagai data atau bahan hukum yang diharapkan atau diperlukan dan data atau bahan hukum mana yang tidak relevan dan tidak ada hubungannya dengan materi penelitian. Sehingga diperlukan terlebih dahulu rancangan analisis data dalam penelitian ini.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa instansi terkait yaitu melibatkan lembaga BPSK Wilayah Kota Sukabumi, Sekretariat BPSK Wilayah Kota Sukabumi yang juga sebagai Kantor Pemerintahan Kota Sukabumi Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Perdagangan Dan Perindustrian, dan penulis juga melakukan penelitian di kantor kepolisian yaitu POLRES Kota Sukabumi yang juga menjadi sumber data dalam melakukan observasi.

8. Jadwal Penelitian

Penelitian ini sudah direncanakan sebagaimana rincian jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 1: Jadwal Penelitian Penulis

No	Kegiatan	Bulan				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Perencanaan topik dan judul					
2.	Pengajuan judul dan rumusan masalah					
3.	Observasi ke lembaga terkait (BPSK Kota Sukabumi dan POLRES Kota Sukabumi)					

4.	Pengumpulan data					
5.	Penyusunan proposal skripsi					
6.	Seminar Proposal Skripsi					
7.	Revisi dan lanjutan penelitian					
8.	Sidang akhir skripsi					

G. Sistematika Penelitian dan *Outline*

Penelitian ini disusun dengan sistematika penelitian yang terdiri dari 5 (lima) bab, yang masing-masing bab nya mempunyai titik pembahasan yang berbeda-beda. Uraian dan tata letak masing-masing bab (*outline*) sesuai dengan urutan beserta pokok-pokok pembahasan yang akan dibahas penulis yaitu meliputi uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang dan pokok permasalahan yang nantinya akan menjadi tolak ukur dalam ruang lingkup pembahasan. Penelitian ini akan membahas terkait dengan Analisis Efektifitas Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Melakukan Perlindungan Hak-Hak Konsumen Di Kota Sukabumi, maka dalam penelitian ini akan mengkaji terkait bentuk perlindungan serta upaya hukum yang dilakukan oleh lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK di Wilayah Kota Sukabumi beserta hal-hal yang menjadi problem atau hambatan yang dapat mempengaruhi efektifitas lembaga tersebut, hal ini ditetapkan menjadi rumusan masalah untuk

memberikan arahan ruang pembahasan pada penelitian dengan tujuan dan manfaat penelitian sesuai dengan judul yang dikaji. Selanjutnya dibuat kerangka pemikiran untuk dapat membangun pola pemikiran dan opini yang diuarai menjadi beberapa teori. Kemudian terdapat metode-metode penelitian yang digunakan penulis untuk menentukan alur penelitian sehingga memuat nilai-nilai ilmiah yang mengungkap kebenaran secara metodologi, sistematis dan konsisten.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas dan menguraikan terkait dengan landasan-landasan teori yang menyangkut pembentukan lembaga khusus dalam penyelesaian sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang didirikan di setiap Wilayah, Kabupaten atau Kota termasuk di Kota Sukabumi. Hal ini ditinjau dari teori-teori umum dan teori-teori yang menyangkut terkait dengan penelitian. Dengan adanya tinjauan dari teori-teori tersebut maka memberikan gambaran dan menjadi acuan pemikiran terkait dengan hal yang menjadi pokok pembahasan selanjutnya.

BAB III ANALISIS/PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan bentuk perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Sukabumi dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen sehingga nantinya dapat mengetahui terkait dengan efektif atau tidaknya keberadaan lembaga atau badan tersebut, yang

dalam hal ini akan dibahas dalam bab selanjutnya. Dalam bab ini akan menjawab terkait dengan pokok permasalahan satu dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS/PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini akan membahas terkait dengan analisis faktor yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melakukan perlindungan hak-hak konsumen di Kota Sukabumi yang juga ditinjau dari UU No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam bab ini akan membahas terkait dengan pokok permasalahan dua dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang nantinya akan memuat 2 (dua) bagian yaitu kesimpulan yang akan membahas secara singkat mengenai pokok jawaban atas rumusan masalah dan yang kedua adalah saran yang berisikan atas gagasan atau ide-ide dari penulis yang dapat dijadikan masukan dalam mengatasi problem-problem dalam pembahasan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pokok permasalahan dan pembahasan dalam penelitian yang sebagaimana telah diuraikan diatas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sering disebut BPSK di Daerah Kota Sukabumi tidak lain dibentuk dengan tujuan diantaranya untuk dapat memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi konsumen dengan memperhatikan hak dan kewajiban yang harus terpenuhi. BPSK merupakan badan penyelesaian sengketa dengan menggunakan alternatif penyelesaian sengketa yang mengutamakan perdamaian dan terciptanya *win-win solution*. Berdasarkan hasil analisis data ternyata BPSK Kota Sukabumi dari mulai berdiri itu sudah menangani berbagai sengketa konsumen yang beragam, namun didominasi oleh penanganan sengketa konsumen dalam bentuk jasa yaitu Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank (Koperasi) yang mencapai jumlah 131 pelaporan, sekitar 58,5 %. Berdasarkan fakta lapangan ternyata banyak sengketa konsumen lainnya termasuk dalam bentuk barang yaitu jenis makanan dan minuman yang terjadi di masyarakat, namun pelaporan sengketa konsumen dalam jenis makanan dan minuman itu hanya mencapai 2 pelaporan dari kurun waktu kurang lebih 17 tahun hanya sekitar 15,4 %. Pada dasarnya BPSK bukan lembaga yang mempunyai targetan penyelesaian perkara dari setiap tahunnya, karena perkara tersebut masuk atas dasar adanya pelaporan

dari konsumen atau pihak yang merasa dirugikan. Namun disisi lain juga mempunyai tolak ukur untuk dapat dikenal dan bermanfaat bagi masyarakat.

2. Efektifnya lembaga BPSK di Daerah Kota Sukabumi itu terhambat oleh beberapa faktor, yang diantaranya kurangnya sosialisasi atau pengenalan dari lembaga kepada masyarakat sehingga terjadi awamnya masyarakat terhadap keberadaan dan peran BPSK di Kota Sukabumi. Akibat dari hal tersebut, banyak masyarakat yang melimpahkan sengketa konsumen ke pihak kepolisian yang pada dasarnya tidak mempunyai ranah untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen. Selain dari hal tersebut juga dipengaruhi oleh acuhnya masyarakat atau ketidak pekaan masyarakat ketika terdapatnya sengketa konsumen karena mengingat adanya statement bahwa adanya biaya penanganan perkara yang mungkin tidak seimbang dengan jumlah kerugian yang dialami.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

1. Demi kepentingan masyarakat dan terealisasinya perlindungan konsumen dengan adanya pengoptimalan kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Sukabumi untuk dapat meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga dapat dikenal dan diketahui akan keberadaan serta fungsi lembaga tersebut di Kota Sukabumi.
2. Mengadakan training atau pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh seluruh anggota BPSK sesuai bidangnya untuk memaksimalkan standar optimalisasi kinerja dan pemahaman secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

C.S.T. Kansil, *“Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia”*, Balai Pustaka, Jakarta, 2018.

Dian Tantri Cahyaningsih, *“Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot, Rechts Vinding*, Jakarta, 2020.

Nurmaningsih Amriani, *“Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan”*, Radjawali Pers, Bandung, 2012,

Rena Yulia, *“Metode Penelitian Hukum Dalam Penelitian Hukum Empiris”*, Universitas Sultan Agung Tirtayasa, Banten, 2022.

R. Soeroso, *“Hukum Acara Perdata”*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.

Soehino, *“Ilmu Negara”*, Liberty, Yogyakarta, 2018.

Soerjono Soekanto, *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum”*, Rajawali Pers, Bandung, 2019.

B. Perundang-Undangan

Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor: 060/Kep.702-Rek/2022 Tentang *Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsuen Di Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat.*

Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor: 821.2/Kep.703-Rek/2022 Tentang *Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa*

Konsumen Di Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat.

Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor: 821.2/Kep.1293-Prodi/2018
*Tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat Dan Anggota
Secretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota
Sukabumi Periode 2018-2024.*

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia
Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan
Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen.



Keputusan Presiden Republik Indonesia, Kepres Nomor: 108 Tahun 2004
*Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota
Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota
Mataram, Kota Palangkaraya Dan Pada Kabupaten
Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi,
Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan
Komerling Ulu Dan Kabupaten Jeneponto.*

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, Permendag, Nomor:
72 Tahun 2020 Tentang *Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen.*

Undang-Undang Nomor: 2 Tahun 2002 Tentang *Kepolisian Negara
Republik Indonesia POLRI.*

Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*.

Undang-Undang Nomor: 30 Tahun 1999 Tentang *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

C. Jurnal

Adelia Putri Rahmadina, *Hubungan Modal Sosial Terhadap Strategi Bersaing Pedagang Sayur Di Pasar Induk Kramat Jati*, Skripsi, Repository UIN Jakarta, Jakarta, 2023.

Bustanul Alamsyah, *Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debt Collector)*, Uneslaw Review, Padang, Vol. IV, 2022.

Mashudi, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pro Hukum, Gresik, Vol. VI, 2017.

Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia*, Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia, Jurnal Rechten, Sukabumi, Vol. 3, 2021.

Rizky Darmawan, *Efektivitas Pengawasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pencantuman Klausula Baku Di Provinsi Dki Jakarta*, Skripsi, Repository UIN Jakarta, Jakarta, 2017.

Yudha Hadian Nur, Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Buletin Ilmiah, Litbang Perdagangan, Vol. 5, 2011.

D. Wawancara

1. BPSK Kota Sukabumi

Agus Mulyana, *Personalia Unsur Pemerintahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi*, Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi, 2024.

Ayi Jamiat, *Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi*, Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi, 2024.

Hj. Yulistiana, *Personalia Unsur Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi*, Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi, 2024.

Linda Hindriana, *Personalia Unsur Pelaku Usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi*, Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi, 2024.

Moh. Rifki, *Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Sukabumi*, Kantor

Pemerintahan Kota Sukabumi Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Dan Menengah Perdagangan Dan Perindustrian Kota Sukabumi, 2024.

2. POLRES Kota Sukabumi

Ari Setyawan Wibowo, Ketua POLRES Kota Sukabumi, Kantor POLRES Kota Sukabumi, 2024.

Eldian Septia Dwisusta, *Anggota Bagian Unit III Tindak Pidana Tertentu*, Kantor POLRES Kota Sukabumi, 2024.

Syukron, *Kepala Unit III Tindak Pidana Tertentu*, Kantor POLRES Kota Sukabumi, 2024.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



NOVI SRI DEWI, lahir di Sukabumi pada tanggal 12 April 2002 sebagai anak pertama dari dua bersaudara yang merupakan anak kandung dari pasangan Bapak Lukman Nulhakim dan Ibu Ernawati. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN 3 Cijengkol pada periode 2008-2014, selanjutnya melanjutkan pendidikan di jenjang menengah pertama tepatnya di Madrasah Tsanawiyah Al-Badriyah periode 2014-2017, dan melanjutkan pendidikan di jenjang menengah atas Madrasah Aliyah Al-Badriyah jurusan IPA periode 2017-2020 dengan meraih penghargaan peringkat dua Biologi. Tepat setelah dinyatakan lulus dari Madrasah Aliyah juga dinyatakan lulus sebagai mahasiswi penerima beasiswa di Universitas Nusa Putra. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi Universitas Nusa Putra dan menjadi bagian dari Mahasiswi Strata-1 (S1) program studi hukum periode 2020-2024 dengan capaian Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) sebesar 3,84 dan dinyatakan lulus tepat waktu sebagai Sarjana Hukum Universitas Nusa Putra pada tahun 2024.