

## **Analisis Hukum terhadap Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

**Abdul Hariss, Nur Fauzia, Syarifa Mahila, Wendi Yudha Fermana**

Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Correspondence email: [abdul.hariss.@unbari.ac.id](mailto:abdul.hariss.@unbari.ac.id), [nurfauziaroni63@gmail.com](mailto:nurfauziaroni63@gmail.com), [mahilasyarifa64@gmail.com](mailto:mahilasyarifa64@gmail.com)

| <i>Article Info</i>                                                                                                                                                                                                          | <i>Abstract</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Keywords:</b><br/><i>Legal Analysis;<br/>Settlement; Consumer<br/>Disputes</i></p> <p><b>Submitted:</b> 18-08-2026<br/><b>Revised:</b> 18-09-2026<br/><b>Accepted:</b> 11-10-2026<br/><b>Published:</b> 11-10-2026</p> | <p><i>Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection was enacted to provide specific regulations concerning all efforts aimed at ensuring legal certainty in protecting consumers. Accordingly, the Consumer Protection Law regulates the rights and obligations of consumers and business actors, the liability of business actors, as well as the resolution of disputes between consumers and business actors. Nevertheless, disputes between consumers and business actors continue to occur. Therefore, further research is necessary to examine and conduct a legal analysis of consumer dispute resolution mechanisms based on the Consumer Protection Law. This study employs a normative juridical research method with a statutory approach (statute approach). The research materials consist of secondary and tertiary legal materials, with data collected through document study. The distinction between this research and previous studies lies in its focus on a normative examination of consumer dispute resolution mechanisms based on the Consumer Protection Law. In other words, this study focuses exclusively on the Consumer Protection Law as the object of analysis. The results of the study indicate that, normatively, the available mechanisms, both through litigation and non-litigation channels, along with the class action mechanism, have been comprehensively regulated and designed to protect consumers based on the principles of simplicity, speed, and low cost. However, in practice, various challenges may still arise, including low levels of legal awareness, limited facilities and infrastructure, complicated procedures, and weak enforcement of sanctions.</i></p>                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                              | <b>Abstrak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Kata Kunci:</b><br/>Analisis Hukum,<br/>Penyelesaian, Sengketa<br/>Konsumen</p>                                                                                                                                        | <p>Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah hadir dalam rangka memberikan pengaturan secara spesifik berkaitan dengan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dan oleh karenanya UUPK mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha hingga penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha. Akan tetapi nyatanya sengketa konsumen dan pelaku usaha masih terus terjadi. Oleh karenanya perlu adanya penelitian lebih lanjut guna mengkaji dan melakukan analisis hukum terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Adapun metode penelitian yang digunakan ialah yuridis normative dengan pendekatan perundang-undangan (<i>statute approach</i>). Bahan penelitian berupa bahan hukum sekunder dan tersier dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen. Adapun pembeda penelitian ini dengan penelitian yang telah ada sebelumnya ialah penelitian ini fokus membahas mengenai kajian normative tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen, atau dengan kata lain berfokus pada objek penelitian yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen semata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, mekanisme yang tersedia baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi beserta instrumen <i>class action</i> telah diatur secara komprehensif dan berpihak pada konsumen dengan prinsip sederhana, cepat, dan biaya ringan. Namun dalam praktiknya, masih terdapat kemungkinan adanya berbagai kendala yang terjadi, seperti rendahnya kesadaran hukum, keterbatasan sarana prasarana, prosedur yang rumit, serta lemahnya penegakan sanksi.</p> |

## PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam pembangunan hukum di suatu negara, terutama dalam era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang sangat pesat, sehingga konsumen memerlukan perlindungan terhadap hak-haknya dan negara mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen. Guna memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen, Pemerintah Indonesia telah membuat berbagai aturan tertulis yang mengatur tentang hak-hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha sebagaimana telah hadir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK).<sup>1</sup> Akan tetapi meskipun telah diatur mengenai hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, sengketa tetap saja tidak dapat dihindari keberadaannya, sehingga analisis terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam UUPK menjadi sangat relevan.

Bentuk konflik dan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha sangatlah beragam, mulai dari sengketa terkait dengan produk dan jasa yang ditawarkan di pasar hingga mengenai pemenuhan hak konsumen yang terkadang diabaikan oleh pelaku usaha. Hal ini membuat perlunya pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak-hak konsumen dan langkah-langkah hukum yang dapat diambil apabila terjadi sengketa.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen merupakan setiap orang yang memanfaatkan atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan pribadi. Pengertian tersebut tidak hanya terbatas pada penggunaan untuk kebutuhan pribadi, tetapi juga mencakup pihak yang memperoleh barang untuk kepentingan lainnya, termasuk dalam kegiatan usaha. Melalui ketentuan yang mengatur secara tegas mengenai perlindungan konsumen, konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas, benar, dan transparan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan, terlindungi dari tindakan yang bersifat menipu, serta memperoleh perlindungan hukum apabila terjadi perselisihan dengan pelaku usaha.<sup>2</sup> Dengan demikian, UUPK memberikan landasan hukum yang lebih kuat kepada konsumen dalam menghadapi berbagai permasalahan yang timbul dalam hubungan dengan pelaku usaha. Meskipun demikian, keberadaan hak-hak konsumen yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan belum sepenuhnya diikuti oleh pemahaman yang memadai dari masyarakat. Masih terdapat konsumen yang belum mengetahui dan memahami hak-haknya, sehingga mekanisme hukum yang tersedia untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan mereka belum dimanfaatkan secara optimal.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang aman dan adil bagi konsumen. Hal ini mencakup pengawasan terhadap pelaku usaha yang sering kali lebih kuat secara finansial dan memiliki akses informasi yang lebih baik dibandingkan konsumen.<sup>3</sup> Oleh karena itu, lembaga pemerintah seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki peran vital dalam menangani pengaduan dan mendorong kesadaran hukum di kalangan konsumen.

Sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya berawal dari adanya ketidakpuasan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diperolehnya. Kondisi tersebut dapat dipicu oleh berbagai faktor, antara lain kualitas barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, adanya kekeliruan dalam penetapan atau penarikan harga, maupun tidak dipenuhinya jaminan terhadap suatu produk.<sup>4</sup> Ketidakpuasan yang dialami konsumen tersebut tidak hanya berpotensi menimbulkan kerugian secara materiil, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian immateriil yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan konsumen serta reputasi pelaku usaha. Oleh sebab itu, pelaku usaha perlu memahami prinsip-prinsip dasar dalam perlindungan konsumen serta menjalankan kegiatan usahanya dengan mengedepankan etika dan keterbukaan. Dalam konteks

---

<sup>1</sup> H. Suryadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Press, 2020), hlm.25.

<sup>2</sup> A. Nugroho, *Sengketa Konsumen dan Penyelesaiannya*, (Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada, 2021), hlm.45.

<sup>3</sup> D. Santosa, & R.Yani, Peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol. 6, No. 2, (2021) : 112-121.

<sup>4</sup> E.Priyanto, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Alfabeta, 2019), hlm.78.

tersebut, UUPK memberikan dasar dan instrumen hukum yang dapat digunakan oleh konsumen untuk memperjuangkan serta menuntut pemenuhan hak-haknya melalui jalur hukum.

Persoalan yang masih menjadi perhatian dalam perlindungan konsumen adalah adanya ketimpangan akses terhadap layanan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa.<sup>5</sup> Kondisi tersebut terlihat dari masih banyaknya konsumen yang belum memahami atau merasa tidak mampu menggunakan mekanisme hukum yang tersedia, baik melalui mediasi, arbitrase, maupun litigasi. Selain itu, konsumen sering menghadapi kendala berupa kurangnya pemahaman mengenai prosedur penyelesaian sengketa serta kemungkinan biaya yang harus ditanggung. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menilai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia sekaligus mendorong peningkatan akses terhadap layanan hukum bagi seluruh lapisan masyarakat. Pemahaman terhadap berbagai kendala tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih efektif dan inklusif.

Guna menghadapi sengketa konsumen, UUPK menyediakan beberapa mekanisme penyelesaian sengketa, antara lain mediasi, arbitrase, dan litigasi. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan tanpa harus melalui proses pengadilan.<sup>6</sup> Mekanisme ini dinilai lebih efisien karena pada umumnya dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat dengan biaya yang lebih rendah. Sementara itu, arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat lebih formal, dengan melibatkan pihak ketiga yang ditunjuk untuk memberikan putusan yang bersifat mengikat bagi para pihak. Meskipun memiliki keunggulan dari segi kecepatan dan kerahasiaan proses, biaya arbitrase dalam kondisi tertentu dapat menjadi kendala bagi konsumen.<sup>7</sup>

Selain mediasi dan arbitrase, upaya hukum secara litigasi merupakan upaya dan/atau jalur terakhir yang dapat digunakan apabila mediasi dan arbitrase tidak membuahkan hasil. Proses litigasi melibatkan pengadilan dan memerlukan waktu serta biaya yang tidak sedikit.<sup>8</sup> Meskipun hasil dari litigasi bersifat final dan mengikat, pendekatan ini sering kali membebani konsumen, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya untuk membayar biaya pengacara dan biaya pengadilan, serta proses peradilan yang memakan waktu yang panjang. Dalam banyak kasus, ketidakpastian akibat proses litigasi juga dapat menambah kecemasan bagi konsumen yang merasa terluka. Oleh karena itu, banyak pihak yang menyarankan agar kemudahan akses terhadap penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien harus diprioritaskan agar konsumen tidak merasa dirugikan.

Meskipun berbagai mekanisme penyelesaian sengketa telah disediakan, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam praktik. Salah satu tantangan terbesar adalah kurangnya pemahaman masyarakat, terutama konsumen, tentang hak-hak mereka dan prosedur yang harus ditempuh dalam menyelesaikan sengketa. Rintangan ini sering kali diperburuk oleh kurangnya sosialisasi dari lembaga terkait.<sup>9</sup> Perbedaan pengetahuan antara konsumen dan pelaku usaha juga berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam proses penyelesaian sengketa. Konsumen yang mungkin tidak memiliki pemahaman hukum yang memadai sering kali terjebak dalam situasi di mana mereka tidak dapat menegaskan hak-hak mereka. Oleh karena itu, perlu ada upaya yang lebih besar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai perlindungan konsumen dan mekanisme yang tersedia.

Adapun penelitian ini akan lebih fokus untuk mengkaji secara normative mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang tersedia dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jadi objek kajian ini hanya terbatas pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada sebelumnya, sebagaimana penelitian sebelumnya fokus pada realisasi mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di lapangan dan berdasarkan studi kasus yang nyata.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai analisis hukum terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan

---

<sup>5</sup> A. Hidayat, Aksesibilitas Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, *Jurnal Hukum Dan Kebijakan Publik*, Vol. 4, No. 1, (2022) : 75-85.

<sup>6</sup> D. Santosa, *Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta : Erlangga, 2022), hlm.132.

<sup>7</sup> R. Sukarno, *Arbitrase Sebagai Lingkungan Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2021), hlm.150.

<sup>8</sup> Universitas Indonesia, *Sistem Hukum Peradilan Indonesia*, (Jakarta : UI Press, 2020), hlm. 90.

<sup>9</sup> M. Rahardjo, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen*, (Malang : UMM Press, 2020), hlm.60.

Konsumen dengan menggunakan teori-teori hukum terkait. Berikut rumusan masalah yang akan dikaji dalam penulisan karya tulis ilmiah ini yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja jenis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen?
3. Bagaimana efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa ini dalam melindungi hak-hak konsumen?

## **METODE**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan dimaksudkan untuk menelaah seluruh aturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang diangkat.

### **2. Rancangan Kegiatan**

Terkait rancangan kegiatan dalam penelitian ini ialah mengkaji secara mendalam mengenai analisis hukum terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

### **3. Ruang Lingkup atau Objek**

Ruang lingkup dalam penelitian ini ialah mengkaji mengenai analisis hukum terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **4. Bahan dan Alat Utama**

Data Sekunder yakni data yang didapat pada penelitian kepustakaan diantaranya adalah:

- a. Bahan Hukum Primer ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan Hukum Sekunder terdiri atas buku, literatur, dan karya tulis ilmiah yang berhubungan dengan karya tulis ini.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian ini, maka penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan dan/atau studi dokumen. Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum. Hal ini dikarenakan setiap penelitian hukum selalu bertolak dari premis normatif. Studi dokumen bertujuan untuk memeriksa ulang validitas dan reliabilitas yang dapat menentukan hasil dari suatu penelitian.<sup>10</sup>

### **6. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional variabel penelitian yang meliputi penelitian ini dibagi sebagai berikut:

- a. Analisis hukum merupakan proses pemeriksaan mendalam tentang norma-norma hukum yang berlaku dan bagaimana norma tersebut diterapkan dalam kehidupan masyarakat.<sup>11</sup>
- b. Mekanisme penyelesaian berasal dari 2 (dua) kata yaitu mekanisme dan penyelesaian. Mekanisme dalam hubungannya dengan ilmu hukum merupakan serangkaian prosedur atau cara yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam sistem hukum. Sedangkan penyelesaian secara harfiah berarti proses atau hasil yang dicapai untuk mengakhiri suatu sengketa atau masalah hukum. Adapun menurut Joko S. Pramono, bentuk penyelesaian ini dilakukan dalam berbagai metode, diantaranya ialah dengan mediasi, arbitrase, dan litigasi, masing-masing dengan prosedur dan mekanisme yang berbeda.<sup>12</sup>
- c. Sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia adalah pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-

---

<sup>10</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rajawali Press, 2006), hlm.68.

<sup>11</sup>Abdul Hariss, *Analisis Hukum: Teori dan Praktik*, (Jambi : Universitas Batang Hari Press, 2021), hlm.50.

<sup>12</sup>J. S. Pramono, *Penyelesaian Sengketa Hukum: Teori dan Praktik*, (Yogyakarta : UGM Press, 2019), hlm. 80.

organisasi terhadap satu obyek permasalahan.<sup>13</sup> Penyelesaian sengketa memerlukan mekanisme yang tepat agar dapat mencapai keadilan dan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.<sup>14</sup>

- d. Konsumen adalah individu atau kelompok yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi, tidak untuk dijual kembali. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
  - e. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merujuk pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan perangkat hukum yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dalam kegiatan perekonomian.
7. Teknik Analisis

Penelitian normatif ini menggunakan analisis data kualitatif. Penelitian data kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.<sup>15</sup> Adapun batas kesimpulan yang dapat ditarik hanya sebatas berkenaan dengan objek penelitian yaitu Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **HASIL**

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Terdapat Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur secara khusus dalam Bab X, mulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 56. Ketentuan ini dirancang khusus untuk menjamin bahwa hak-hak konsumen yang dilanggar dapat ditegakkan kembali melalui prosedur yang mudah diakses, adil, dan efisien. Berbeda dengan sengketa perdata biasa yang cenderung formal dan kaku, mekanisme dalam undang-undang ini dibangun di atas semangat perlindungan terhadap pihak yang lemah.<sup>16</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai 2 (dua) cara penyelesaian sengketa yaitu dapat dilakukan melalui jalur pengadilan (litigasi) atau melalui jalur di luar pengadilan (non-litigasi). Kedua mekanisme ini memiliki kedudukan yang sama sah dan setara dalam mata hukum. Penggunaan cara penyelesaian sengketa ini ditentukan oleh konsumen dengan mempertimbangkan jalan mana yang paling menguntungkan, tercepat, dan paling murah bagi mereka.

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan dikenal dengan istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Cara ini dipilih karena dianggap lebih sesuai dengan karakteristik sengketa konsumen yang umumnya membutuhkan kecepatan dan kemudahan.<sup>17</sup> Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tiap Daerah Tingkat II untuk menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mengenai TUPOKSI BPSK diatur pada pasal 52. Tehnis dan persyaratan pembentukan BPSK diatur melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020. Badan ini berfungsi untuk menampung pengaduan, memfasilitasi, dan berupaya menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Bentuk penyelesaian yang dapat ditempuh melalui lembaga ini meliputi :
  - a. Negosiasi yaitu proses penyelesaian melalui perundingan langsung antara kedua belah pihak tanpa bantuan pihak ketiga. Ini adalah cara yang paling dasar dan sederhana.<sup>18</sup>

---

<sup>13</sup>Rina Arum Prastyanti, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Surakarta : Tahta Media Group, 2025), hlm.1.

<sup>14</sup>Abdul Hariss, *Dasar-Dasar Hukum Sengketa*, (Jambi : Universitas Batang Hari Press, 2021), hlm.45.

<sup>15</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hlm.80.

<sup>16</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2014), hlm.145.

<sup>17</sup> Abdul Rasid, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014), hlm.25.

<sup>18</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.92.

- b. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga netral yang disebut mediator, yang berperan memfasilitasi agar para pihak mencapai kesepakatan sendiri.<sup>19</sup>
  - c. Konsiliasi melibatkan konsiliator yang dapat memberikan usulan atau rekomendasi solusi kepada para pihak untuk dipertimbangkan.<sup>20</sup>
  - d. Arbitrase yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum yang putusannya bersifat final dan mengikat, didasarkan pada perjanjian tertulis antara para pihak. Keunggulan utama dari mekanisme di luar pengadilan ini terletak pada fleksibilitasnya. Prosesnya tidak terikat pada aturan acara yang kaku, sehingga lebih luwes dan cepat. Selain itu, biayanya relatif lebih murah bahkan ada yang gratis, dan identitas para pihak dapat dirahasiakan jika dikehendaki.<sup>21</sup>
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan dikenal dengan istilah litigasi. Cara ini ditempuh apabila upaya di luar pengadilan gagal mencapai mufakat, atau salah satu pihak memilih untuk langsung membawa perkaranya ke ranah hukum formal.<sup>22</sup> Secara yurisdiksi, Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Keunggulan dari mekanisme ini adalah putusannya memiliki kekuatan hukum yang tetap dan mengikat serta memiliki kekuatan eksekutorial atau dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan bantuan negara jika pihak yang kalah enggan mematuhi putusan tersebut.
3. Mekanisme Gugatan Perwakilan (*Class Action*) merupakan salah satu mekanisme yang sangat istimewa dan menjadi ciri khas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini diatur secara tegas dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini memberikan kewenangan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk mengajukan gugatan atas nama beberapa konsumen yang memiliki kesamaan fakta atau peristiwa serta kepentingan yang sama. Selain itu, lembaga perlindungan konsumen juga berwenang mengajukan gugatan tersebut sesuai dengan anggaran dasarnya.<sup>23</sup> Dengan adanya *class action*, biaya proses menjadi lebih efisien dan posisi tawar konsumen menjadi lebih kuat dan seimbang ketika berhadapan dengan pelaku usaha yang memiliki modal besar. Selain itu, mekanisme ini memberikan efek jera yang sangat signifikan bagi pelaku usaha karena nilai tuntutan ganti rugi bisa menjadi sangat besar.<sup>24</sup>

### **Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara komprehensif, akan tetapi dalam pelaksanaannya juga terdapat berbagai hambatan yang tidak semata-mata disebabkan oleh aspek hukum, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar hukum seperti kondisi sosial dan budaya, kemampuan ekonomi, serta kualitas sumber daya manusia. Kendala tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Kendala dari sisi konsumen. Kendala ini merupakan tantangan terbesar dalam penerapan perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran hukum masyarakat yang belum mengetahui atau memahami hak-haknya sebagai konsumen, sehingga ketika dirugikan, mereka tidak tahu apa yang harus dilakukan dan ke mana harus mengadu.<sup>26</sup> Ketika merasa dirugikan, masyarakat cenderung diam dan menerima kerugiannya, sebab di masyarakat tercipta anggapan bahwasanya penegakan hukum merupakan prosedur yang rumit, mahal, dan memakan waktu lama masih sangat kuat melekat, sehingga menimbulkan rasa malas, takut, dan enggan untuk menuntut haknya meskipun dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>27</sup> Selain rendahnya kesadaran

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm.95.

<sup>20</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2006), hlm.132.

<sup>21</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2009), hlm.108.

<sup>22</sup> Ahmad Miru dan Yudo Sabdani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017), hlm.121.

<sup>23</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Jakarta : Liberty, 2012), hlm.140.

<sup>24</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Yogyakarta: Visimedia, 2008), hlm.85.

<sup>25</sup> Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm.98.

<sup>26</sup> Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : YLKI, 2020), hlm.35.

<sup>27</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm.170.

hukum masyarakat, faktor ekonomi juga menjadi kendala penegakan perlindungan hukum dikarenakan nilai kerugian yang diderita oleh konsumen relative kecil dan tidak sebanding dengan jalur hukum yang ditempuh sehingga tercipta pembiaran dari masyarakat dan/atau konsumen yang haknya dilanggar.<sup>28</sup> Selain itu sulitnya pembuktian juga menjadi permasalahan bagi masyarakat sebab konsumen terkadang tidak memiliki bukti transaksi yang lengkap sehingga pembuktian pelanggaran hak-haknya sulit dibuktikan.<sup>29</sup>

2. Kendala dari sisi pelaku usaha seringkali berbentuk kurangnya itikad baik dari pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. Masih banyak pelaku usaha yang menganggap keluhan konsumen sebagai beban atau gangguan, bukan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka.<sup>30</sup> Bentuk itikad tidak baik tersebut dapat dilihat dari sikap pelaku usaha yang defensif, berbelit-belit, menunda-nunda waktu, hingga menolak tanggung jawab sering kali dilakukan oleh pelaku usaha untuk menghindari kewajiban memberikan ganti rugi. Hal ini tentu sangat menghambat proses penyelesaian sengketa, terutama pada tahap negosiasi atau mediasi di mana kesepakatan sangat bergantung pada kerjasama kedua belah pihak.<sup>31</sup> Terlebih lagi, pelaku usaha juga terkadang belum memahami secara mendalam isi dan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mereka beranggapan bahwa selama produk mereka laku terjual, maka urusan selesai, tanpa mempedulikan aspek keamanan, kenyamanan, dan hak konsumen pasca pembelian.<sup>32</sup>
3. Kendala dari sisi sarana dan prasarana hukum dapat dilihat dari ketidakmerataan keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di seluruh wilayah Indonesia. Sampai saat ini, lembaga semacam ini baru banyak terdapat di kota-kota besar, sementara di daerah-daerah masih sangat minim atau bahkan tidak ada sama sekali.<sup>33</sup> Hal ini menyebabkan akses keadilan menjadi terbatas. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang menangani sengketa konsumen juga menjadi masalah. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hukum perlindungan konsumen yang bersifat khusus belum tentu dimiliki secara merata oleh aparat penegak hukum, hakim, maupun staf di lembaga penyelesaian sengketa.<sup>34</sup>
4. Kendala prosedural dan yuridis, kendala mana yang dapat terlihat dari kekuatan eksekusi dari hasil penyelesaian di luar pengadilan. Meskipun kesepakatan yang dicapai bersifat mengikat, namun jika salah satu pihak ingkar janji, tidak ada sanksi langsung yang dapat menjatuhkan paksaan fisik, sehingga konsumen harus kembali mengajukan gugatan ke pengadilan.
5. Kendala sanksi dan penegakan hukum. Hal ini dapat dilihat dalam banyak kasus sebagaimana sanksi yang dijatuhkan baik berupa denda maupun pidana penjara seringkali dirasa belum cukup berat untuk memberikan efek jera bagi pelaku usaha.<sup>35</sup> Selain itu, proses penyidikan dan penuntutan terhadap kasus-kasus pelanggaran perlindungan konsumen masih belum maksimal. Penegak hukum seringkali memandang kasus konsumen sebagai kasus perdata biasa yang penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak, sehingga aspek pidananya sering terabaikan padahal undang-undang juga memuat ketentuan pidana.<sup>36</sup>

Pemahaman mengenai kendala-kendala ini sangat penting untuk nantinya dapat dicari solusi atau terobosan hukum yang tepat, agar mekanisme penyelesaian sengketa yang telah disediakan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat benar-benar berjalan efektif, efisien, dan memberikan rasa keadilan yang nyata bagi seluruh masyarakat konsumen di Indonesia.<sup>37</sup>

---

<sup>28</sup> Ahmad Miru dan Yudo Sabdani, *Op.Cit.* hlm.145.

<sup>29</sup> Happy Susanto, *Op.Cit.* hlm.130.

<sup>30</sup> Az. Nasution, *Op.Cit.* hlm.155.

<sup>31</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.125.

<sup>32</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.* hlm.130.

<sup>33</sup> Abdul Rasid, *Op.Cit.* hlm.135.

<sup>34</sup> Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2018), hlm.150.

<sup>35</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012), hlm.95.

<sup>36</sup> Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hlm.130.

<sup>37</sup> Bernard L. Tanya, *Teori Hukum Strategi Memahami Hukum dari Konstruksi sampai Implementasi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.178.

### Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Ini Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen

Efektivitas hukum dapat diartikan sebagai kesesuaian antara tujuan yang hendak dicapai dengan hasil yang sebenarnya diperoleh dari penerapan aturan tersebut. Suatu mekanisme penyelesaian sengketa dikatakan efektif apabila dapat menyelesaikan masalah, memberikan kepastian hukum, dan mampu memulihkan hak yang telah dilanggar dengan cara yang efisien.<sup>38</sup> Menurut Soerjono Soekanto, untuk menilai efektivitas suatu hukum, harus dilihat dari beberapa faktor yaitu faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, serta faktor budaya hukum. Kelima faktor ini saling berkaitan dan menentukan berhasil atau tidaknya perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>39</sup>

Dalam konteks ini, dipaparkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 49 ayat (2) bahwa penilaian efektivitas akan difokuskan pada apakah mekanisme penyelesaian sengketa yang ada telah memenuhi prinsip-prinsip yang diamanatkan yaitu sederhana, cepat, biaya ringan, dan apakah hak-hak konsumen benar-benar dapat terpulihkan melalui mekanisme tersebut.

#### 1. Tingkat Efektivitas Secara Normatif

Ditinjau dari segi aturan, mekanisme penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sudah sangat efektif dan sangat memadai. Pengaturannya sudah cukup komprehensif, modern, dan sangat berpihak pada kepentingan konsumen yang posisinya lebih lemah.<sup>40</sup> Hal ini terlihat dari adanya berbagai pilihan mekanisme yang disediakan, mulai dari jalur non-litigasi yang damai hingga jalur litigasi yang memaksa. Selain itu, terdapat inovasi hukum yang sangat penting seperti pengaturan mengenai gugatan perwakilan (*class action*) dan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang sangat memudahkan konsumen dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha.<sup>41</sup>

#### 2. Tingkat Efektivitas Secara Empiris (Praktik di Lapangan)

Berbeda dengan penilaian secara normatif, jika dilihat dari sisi implementasi atau kenyataan yang terjadi di lapangan, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen tersebut tidak terhindar dari adanya kendala pada saat implementasinya. Berikut adalah analisis efektivitas terhadap masing-masing mekanisme yang ada :

##### a. Efektivitas Penyelesaian di Luar Pengadilan

Mekanisme ini dinilai cukup efektif terutama dalam hal kecepatan waktu dan biaya yang murah. Banyak sengketa dapat diselesaikan dengan baik melalui jalur ini. Namun, kelemahan terbesarnya terletak pada aspek pelaksanaan hasil kesepakatan yang sangat bergantung pada itikad baik pelaku usaha.<sup>42</sup> Jika pelaku usaha beritikad baik, maka mekanisme ini sangat efektif. Namun jika sebaliknya, maka kesepakatan itu hanya menjadi catatan tanpa nilai eksekutorial yang kuat, sehingga konsumen terpaksa harus kembali menempuh jalur pengadilan yang memakan waktu lama, hal ini dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 53 ayat (4).

##### b. Efektivitas Penyelesaian Melalui Pengadilan

Ditinjau dari aspek kepastian hukum dan kekuatan pemaksaan, mekanisme ini sangat efektif. Putusan pengadilan memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan dapat dipaksakan. Namun, dari aspek kemudahan, kecepatan, dan biaya, mekanisme ini masih dinilai kurang efektif.<sup>43</sup> Prosedur yang masih rumit, waktu yang relatif lama, serta biaya yang tidak sedikit seringkali menjadi penghalang bagi konsumen untuk menuntut haknya sampai tuntas. Anggapan bahwa "menggugat itu rugi" masih sering terdengar karena biaya proses lebih besar daripada nilai kerugian yang dituntut.<sup>44</sup>

---

<sup>38</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), Hal. 78.

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm.80.

<sup>40</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.* hlm.165.

<sup>41</sup> Az. Nasution, *Op.Cit.*, hlm.140.

<sup>42</sup> Abdul Rasid, *Op.Cit.*, hlm.125.

<sup>43</sup> M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012), hlm.78.

<sup>44</sup> Happy Susanto, *Op.Cit.* hlm.125.

c. Efektivitas Gugatan Perwakilan (*Class Action*)

Secara konsep, mekanisme ini adalah yang paling efektif untuk melindungi hak konsumen secara massal. Namun dalam praktiknya, efektivitasnya masih sangat minim karena jarang digunakan dan masih banyak kendala prosedural dalam penerapannya di pengadilan.<sup>45</sup> Padahal instrumen ini memiliki dampak yang sangat besar dalam memberikan perlindungan dan efek jera. Jika mekanisme ini dimaksimalkan, maka perlindungan hukum bagi konsumen akan menjadi jauh lebih efektif dan signifikan.

3. Indikator Keberhasilan Dalam Melindungi Hak Konsumen

Untuk menilai apakah mekanisme ini efektif dalam melindungi hak-hak konsumen, terdapat beberapa indikator keberhasilan yang dapat diukur, antara lain :

- a. Aksesibilitas (Kemudahan Akses). Dalam hal ini, efektivitasnya masih terhambat karena belum meratanya lembaga pelayanan di daerah-daerah, sehingga akses keadilan belum dinikmati secara merata.<sup>46</sup>
- b. Kepastian Hukum. Hasil penyelesaian harus memberikan kepastian yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini, jalur pengadilan sangat efektif memberikan kepastian, namun jalur di luar pengadilan masih lemah dalam hal kekuatan eksekusi.<sup>47</sup>
- c. Keadilan Substantif. Mekanisme tersebut harus mampu mengembalikan hak konsumen seperti sedia kala atau memberikan ganti rugi yang sesuai. Jika dilihat dari putusan-putusan yang telah ada, sebenarnya hakim dan lembaga penyelesaian sudah cukup berpihak pada konsumen, namun pelaksanaannya yang seringkali terhambat.<sup>48</sup>
- d. Efisiensi. Mekanisme harus berjalan cepat dan tidak membuang biaya serta waktu secara percuma. Di sinilah letak tantangan terbesar, di mana masih banyak proses yang berlarut-larut dan memakan biaya besar sehingga tidak efisien.<sup>49</sup>

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa secara umum mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sudah cukup efektif dalam melindungi hak-hak konsumen, namun belum mencapai tingkat efektivitas yang maksimal atau ideal di lapangan.<sup>50</sup> Secara normatif aturannya sudah sangat baik, lengkap, dan progresif. Namun secara empiris masih terdapat kesenjangan antara aturan dengan pelaksanaannya, yang terhadap hal tersebut juga harus dikaji lebih lanjut dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Secara umum, masih ada hambatan struktural, kultural, maupun teknis yang membuat perlindungan hukum bagi konsumen belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.<sup>51</sup> Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitasnya ke depannya, diperlukan upaya-upaya perbaikan seperti penyederhanaan prosedur, pemerataan lembaga pelayanan, penegakan sanksi yang tegas, serta sosialisasi yang masif agar masyarakat tahu haknya dan berani memperjuangkannya. Dengan demikian, tujuan dari dibentuknya undang-undang ini yaitu perlindungan konsumen yang maksimal dapat benar-benar terwujud.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang terurai di atas, maka dapat dipetik suatu kesimpulan bahwasanya:

1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya telah dirancang secara komprehensif dan berpihak pada kepentingan konsumen. Tersedia dua jalur utama yaitu penyelesaian di luar pengadilan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, serta penyelesaian melalui pengadilan (litigasi). Selain itu, terdapat mekanisme khusus berupa gugatan perwakilan (*class action*) yang

---

<sup>45</sup> Purwahid Patrik, *Op.Cit.*, hlm.145.

<sup>46</sup> Asikin Kusumah Atmadja, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2012), hlm.108.

<sup>47</sup> Salim H.S., *Op.Cit.*, hlm.122.

<sup>48</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm.125.

<sup>49</sup> Frans Hendra Winarta, *Op.Cit.*, hlm.85.

<sup>50</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas*, (Jakarta : Kencana, 2010), hlm.150.

<sup>51</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta : Liberty, 2012), hlm.150.

- sangat efektif untuk kasus kerugian massal. Seluruh mekanisme ini berlandaskan pada prinsip sederhana, cepat, dan biaya ringan.
2. Dalam penerapannya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Kendala tersebut meliputi faktor internal seperti rendahnya kesadaran hukum dan pengetahuan konsumen akan hak-haknya, serta sikap pelaku usaha yang terkadang kurang bertanggung jawab. Selain itu, terdapat juga faktor eksternal berupa keterbatasan sarana dan prasarana lembaga penyelesaian sengketa yang belum merata, prosedur yang masih dirasa rumit, serta lemahnya penegakan sanksi yang memberikan efek jera bagi pelaku usaha.
  3. Ditinjau dari tingkat efektivitasnya, secara normatif atau aturan tertulis, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah sangat baik, modern, dan memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen. Namun secara empiris atau praktik di lapangan, efektivitasnya masih patut dikaji lebih mendalam lagi melalui penelitian-penelitian selanjutnya mengingat dari implementasi terhadap pengaturan dan kenyataan di lapangan tidak menutup kemungkinan terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, terutama terkait rendahnya kesadaran hukum, keterbatasan sarana prasarana, prosedur yang rumit, hingga terkait dengan lemahnya penegakan sanksi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2006.
- Atmadja, Asikin Kusumah. *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Harahap, M. Yahya. *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Hariss, Abdul. *Analisis Hukum: Teori dan Praktik*. Jambi: Universitas Batang Hari Press, 2021.
- \_\_\_\_\_. *Dasar-Dasar Hukum Sengketa*. Jambi: Universitas Batang Hari Press, 2021.
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2012.
- Miru, Ahmad dan Yudo Sabdani. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Nugroho, P. A. *Sengketa Konsumen dan Penyelesaiannya*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2021.
- Patrik, Purwahid. *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2018.
- Pramono, J. S. *Penyelesaian Sengketa Hukum: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: UGM Press, 2019.
- Prastyanti, Rina Arum. *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Surakarta: Tahta Media Group, 2025.
- Rahardjo, M. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen*. Malang: UMM Press, 2020.
- Rasid, Abdul. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Salim, H.S. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Sukarno, R. *Arbitrase Sebagai Lingkungan Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Suryadi, H. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press, 2020.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Tanya, Bernard L. *Teori Hukum: Strategi Memahami Hukum dari Konstruksi sampai Implementasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Winarta, Frans Hendra. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: YLKI, 2020.

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**Abdul Hariss, Nur Fauzia, Syarifa Mahila, Wendi Yudha Fermana:** *Analisis Hukum terhadap Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.  
Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

#### **Jurnal**

Hidayat, A. “Aksesibilitas Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, Vol. 4, No. 1, 2022, hlm. 75–85.

Santosa, D. dan R. Yani. “Peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol. 6, No. 2, 2021, hlm. 112–121.