

**BENTUK PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA YOGYAKARTA DALAM MENJAMIN KEPASTIAN HUKUM
DAN MELINDUNGI HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

HAKIM ADHA MAHENDRA

20103040059

PEMBIMBING:

ANNISA DIAN ARINI, M.H.

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hakim Adha Mahendra
NIM : 20103040059
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "BENTUK PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA DALAM MENJAMIN KEPASTIAN HUKUM DAN MELINDUNGI HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA" adalah hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 6 Februari 2024

Yang menyatakan,



Hakim Adha Mahendra

20103040059

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di-Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengkoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Hakim Adha Mahendra

NIM : 20103040059

Judul : Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Melindungi Hak Konsumen di Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 6 Februari 2024
Pembimbing,



Annisa Dian Arini, M.H.

NIP. 19880126 201903 2 007

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-281/U.n.02/DS/PP.00.9/03/2024

Tugas Akhir dengan judul : BENTUK PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA YOGYAKARTA DALAM MENJAMIN KEPASTIAN HUKUM DAN
MELINDUNGI HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HAKIM ADHA MAHENDRA
Nomor Induk Mahasiswa : 20103040059
Telah diujikan pada : Rabu, 13 Maret 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 65fa4e4bac3dd



Penguji I

Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED

Valid ID: 65f46a9e6b01c



Penguji II

Iswantoro, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 65f7f9d1bd18f



Yogyakarta, 13 Maret 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 65fa60e190de2

ABSTRAK

Pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat telah membawa dampak dalam aktivitas perdagangan. Potensi tersebut membawa dampak bagi konsumen maupun pelaku usaha. Saat ini banyak sekali dijumpai kasus pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha mulai dari kualitas produk yang tidak sesuai, informasi yang menyesatkan, dan masih banyak pelanggaran yang merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dibentuk bertujuan untuk memberikan perlindungan menyeluruh terhadap hak konsumen yang dimiliki. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran yang signifikan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan melindungi hak yang dimiliki oleh konsumen. Penelitian yang dilakukan di BPSK Kota Yogyakarta untuk mengetahui bentuk putusan BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin kepastian hukum dan melindungi hak konsumen di Yogyakarta.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian dengan memperoleh sumber data primer secara langsung di BPSK Kota Yogyakarta. Penulis memperoleh data dengan cara melakukan wawancara dengan Majelis BPSK dan melakukan observasi di BPSK Kota Yogyakarta. Data sekunder juga diperoleh melalui perundang-undangan dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah tersebut. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan pendekatan yuridis empiris. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum, teori perlindungan konsumen, dan teori kepastian hukum.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu pertama, bahwa penerapan BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen dilakukan dengan memiliki tanggung jawab memberikan petunjuk, nasihat, dan saran bagi semua pihak yang berlandaskan ketentuan dalam UUPK dengan menjelaskan akibat hukum yang mungkin timbul dari kedua belah pihak yang bersengketa. Kedua, bentuk putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin asas kepastian hukum dan melindungi hak konsumen telah menjamin kepastian hukum dan melindungi hak konsumen secara memadai. Hal ini dibuktikan dalam setiap cara penyelesaian sengketa dan putusannya selalu berlandaskan dan mengimplementasikan setiap pasal yang terdapat pada UUPK untuk menjamin kepastian hukum kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen, BPSK*

ABSTRACT

Rapid economic growth has had an impact on trade activities. This potential has an impact on consumers and business actors. Currently, there are many cases of violations committed by business actors ranging from inappropriate product quality, misleading information, and many violations that harm consumers. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) was formed to provide comprehensive protection of consumer rights. The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has a significant role in resolving consumer disputes and protecting the rights owned by consumers. Research conducted at BPSK Yogyakarta City to determine the form of BPSK Yogyakarta City decision in ensuring legal certainty and protecting consumer rights in Yogyakarta.

The type of research used in this study is field research, which is research by obtaining primary data sources directly at BPSK Yogyakarta City. The compiler obtained the data by conducting interviews with the BPSK Council and conducting observations at the BPSK Yogyakarta City. Secondary data are also obtained through legislation and literature studies related to the issue. This research is descriptive analysis with an empirical juridical approach. The theories used in this study are legal protection theory, consumer protection theory, and legal certainty theory.

Based on the results of the study, first, that the implementation of BPSK Yogyakarta City in protecting consumer rights is carried out by having the responsibility of providing instructions, advice, and advice for all parties based on the provisions in the UUPK by explaining the legal consequences that may arise from both parties to the dispute. Second, the form of decision issued by BPSK Yogyakarta City in guaranteeing the principle of legal certainty and protecting consumer rights has guaranteed legal certainty and protected consumer rights adequately. This is proven in every way of dispute resolution and the decision is always based on and implements every article contained in the UUPK to ensure legal certainty to the community.

Keywords: *Consumer Protection, Consumer Rights, BPSK*

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah 5)

“Bagaimanapun caranya 2024 sebelum Ramadhan harus sudah lulus S1!”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Diri saya sendiri yang telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan sungguh-sungguh dan pantang menyerah sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Untuk Almarhumah Ibu saya tercinta yang sudah bahagia di surga. Terimakasih telah menjadi alasan terkuatku harus menyelesaikan perkuliahan ini dengan tepat waktu. Semoga Ibuk disana senang saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan bisa lulus tepat waktu. Aku sayang Ibuk.

Untuk keluarga saya tercinta, Bapak, Mbak Fia, Mas Riza terima kasih untuk nasihat, bimbingan, do'a, dan selalu ada untuk saya. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada kita semua. *Aamiin ya rabbal'alamiin.*

Untuk almamater saya Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terimakasih telah menjadi tempat untuk menimba ilmu.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat serta karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada junjungan Nabi Besar kita Nabi Muhammad SAW, semoga saya dan siapapun yang membaca skripsi mendapatkan syafaatnya di Yaumul Akhir. Aamiin..

Skripsi berjudul “Peran Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Melindungi Hak Konsumen di Yogyakarta” merupakan hasil karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan yang diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas Rahmat serta Karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
2. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Prof. Dr. Drs. H. Makhrus Munajat, S.H., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A., C.M., C.L.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Faiq Tobroni, M.H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Ibu Annisa Dian Arini, M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi.
7. Ibu Dr. Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membantu dan membimbing dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
8. Seluruh jajaran Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dalam proses berjalannya perkuliahan ini.
9. Bapak Eko Fajar Laksana, S.E., M.M., selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dari awal hingga akhir.
10. Bapak Amin Purnomo, S.H., selaku Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmu terhadap penyusunan penelitian skripsi ini.
11. Ibu Baiq Novia Patilaya, S.E, selaku Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah membantu dalam proses administrasi penelitian ini.

12. Seluruh jajaran Majelis dan Sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah memberikan ilmu pengetahuan terhadap penyusunan penelitian skripsi ini.
13. Untuk Almarhumah Ibu saya, yang dulu telah mendidik saya dan selalu memberikan doa yang terbaik. Al-Fatihah..
14. Untuk Bapak Saya, yang telah mendidik, menafkahi, dan membimbing saya sampai saati ini. Semoga selalu diberikan kesehatan.
15. Untuk Mbak Fia dan Mas Riza yang telah memberikan dukungan terus kepada saya. Semoga diberikan kebahagiaan, kesehatan, dan rezeki yang melimpah. *Aamiin..*
16. Teman-teman Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2020 semoga kalian dilancarkan segala urusannya.
17. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap penyusunan skripsi ini.

Terimakasih atas segala keikhlasan kontribusi yang diberikan terhadap penyusunan skripsi ini. Semoga bantuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan dapat menjadi amal dan mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pihak khususnya memberikan kontribusi pada keilmuan hukum.

Yogyakarta, 6 Februari 2024

Penulis,



Hakim Adha Mahendra

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoritik.....	11
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN, PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN, DAN KEPASTIAN HUKUM.....	19
A. Konsumen.....	19
1. Pengertian Konsumen	19
2. Jenis-Jenis Konsumen.....	20
B. Perlindungan Konsumen.....	21
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	21

2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	24
3. Jenis-Jenis Perlindungan Konsumen.....	24
4. Asas Perlindungan Konsumen	26
5. Bentuk Perlindungan Konsumen	28
C. Hak dan Kewajiban Konsumen	29
1. Hak Konsumen.....	30
2. Kewajiban Konsumen	33
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen	34
1. Definisi Penyelesaian Sengketa Konsumen	34
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	37
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	38
E. Kepastian Hukum	41
BAB III TINJAUAN TENTANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA	
KONSUMEN KOTA YOGYAKARTA.....	44
A. Pengertian BPSK	44
B. Sejarah BPSK Kota Yogyakarta.....	49
C. Gambaran Umum BPSK Kota Yogyakarta	52
D. Tugas dan Wewenang BPSK Kota Yogyakarta	56
E. Prosedur Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Yogyakarta.....	60
BAB IV BENTUK PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA	
KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA DALAM MENJAMIN	
KEPASTIAN HUKUM DAN MELINDUNGI HAK KONSUMEN DI	
YOGYAKARTA.....	65
A. Penerapan Perlindungan Hak Konsumen yang Dilakukan BPSK Kota Yogyakarta dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Wilayah Yogyakarta	65
B. Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Kota Yogyakarta (BPSK) dalam Menjamin Asas Kepastian Hukum dan Melindungi Hak Konsumen.....	72
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... I



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan perekonomian nasional yang sangat pesat telah membawa dampak signifikan dalam konteks industri perdagangan. Hal itu diperkuat dengan tingginya jumlah penduduk Indonesia setiap tahunnya. Potensi tersebut membawa dampak besar bagi pelaku usaha untuk melakukan aktivitas perdagangan. Semakin meningkatnya pelaku usaha dan tumbuhnya ekonomi, menyebabkan munculnya berbagai jenis produk barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam konteks ini, hak-hak sebagai konsumen menjadi sangat penting sebagai upaya untuk melindungi pihak yang lebih lemah dalam transaksi perdagangan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya akan disingkat menjadi BPSK) memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi hak-hak konsumen. BPSK merupakan lembaga yang didirikan oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan produsen di luar pengadilan. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan disebut juga sebagai *Alternative Dispute Resolution*.¹ Pembentukan BPSK tersebut bertujuan untuk melindungi konsumen dan pengusaha dengan merancang

¹Irda Pratiwi, *Peran Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan, Vol. 2, No. 4, 2018. Hlm. 2.

sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan transparansi.²

Perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disebut menjadi UUPK). Pada Pasal 1 Ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Lahirnya UUPK dilatarbelakangi oleh kondisi rendahnya pengetahuan konsumen yang seringkali menjadi korban kecurangan dari pelaku usaha. Dalam transaksi jual beli antara penjual dan konsumen terdapat hak dan kewajiban yang harus saling di hormati. Konsumen berhak diberikan perlindungan yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen meliputi tahapan yang berawal dari konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.³ Hak konsumen yang tidak terpenuhi tersebut menimbulkan adanya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak mengajukan gugatan kepada pelaku usaha apabila hak yang

²Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, (Semarang : UNNISSULA PRESS, 2019), hlm. 5.

³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 22.

dimiliki konsumen tidak terpenuhi oleh pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) di tempat kedudukan konsumen berdomisili.

Tujuan dibentuknya BPSK secara garis besar untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana melalui jalur non litigasi atau diluar pengadilan dengan cara melakukan konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Pada pasal 1 ayat (12) UUPK dijelaskan bahwa BPSK adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat yang artinya harus di patuhi oleh para pihak yang bersengketa.⁴ Pengaturan upaya hukum sehubungan dengan putusan BPSK ini bersifat kontradiktif dan tidak konsisten. Faktanya pada pasal 54 ayat (3) UUPK dijelaskan bahwa pada prinsipnya putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat. Dengan demikian, putusan tersebut tidak dapat dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi, namun menurut ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK, putusan BPSK dapat diajukan upaya hukum berupa keberatan ke Pengadilan Negeri dan dalam Pasal 58 ayat (2) UUPK dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

BPSK selain menyelesaikan sengketa konsumen, juga memberikan konsultasi perlindungan terhadap permasalahan yang dialami antara konsumen dengan pelaku usaha. Keberadaan badan ini menjadi bagian dari pemerataan keadilan, khususnya untuk konsumen yang merasa di rugikan oleh pelaku usaha.

⁴ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, hlm. 23.

Sengketa yang terjadi dalam BPSK biasanya konsumen memiliki permasalahan dengan nominal kerugian yang kecil, sehingga tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut.⁵ Oleh karena itu, BPSK disebut sebagai peradilan kecil (*small claim court*) atau badan yang menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.

Kota Yogyakarta adalah salah satu kota yang dikenal dengan keberagaman usaha perdagangan dan jasa yang ada di dalamnya. Kota Yogyakarta juga dikenal dengan wilayah yang memiliki populasi yang cukup tinggi. Pertumbuhan ekonomi yang signifikan telah menghasilkan keberagaman produk dan layanan yang tersedia bagi konsumen. Keberagaman tersebut juga membawa risiko bagi konsumen seperti praktek bisnis yang tidak etis, produk yang tidak sesuai, dan ketidaksesuaian perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Kota Yogyakarta menghadapi berbagai tantangan terkait hak konsumen. Pada tahun 2020 – 2022 terdapat 20 kasus pelanggaran konsumen ditangani oleh BPSK Kota Yogyakarta.⁶ Kasus tersebut disebabkan adanya permasalahan terhadap kualitas produk yang tidak menjamin keamanan konsumen, informasi terkait produk yang menyesatkan konsumen, dan ketidaksesuaian perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Oleh karena hal tersebut, penelitian yang

⁵ J. Widiatoro dan Al Wisnubroto, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, 2004), hlm. 265.

⁶ Wawancara dengan Ibu Baiq Novia, Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta, tanggal 13 November 2023.

dilakukan di wilayah Yogyakarta mencerminkan tantangan dan masalah yang relevan bagi sebagian besar penduduk di wilayah tersebut.

Kasus perampasan secara paksa kendaraan dalam kasus kredit macet yang marak terjadi membuat keresahan terhadap konsumen di wilayah Yogyakarta. Hal ini terjadi karena pihak *leasing* atau pihak kreditur telah memberikan informasi yang menarik konsumen seperti menawarkan uang muka yang ringan tetapi pada akhirnya konsumen mengalami penarikan paksa obyek yang mengalami kredit macet tersebut. Adanya ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha menyebabkan konsumen dirasa kurang cermat dalam memahami kesepakatan dan tidak memperhatikan kesepakatan yang ada. Tindakan perampasan paksa ini telah melanggar aturan dalam putusan MK Nomor 18/PUU-XVII/2019 bahwa kreditur atau kuasanya (*debt collector*) harus terlebih dahulu meminta permohonan eksekusi kepada pengadilan negeri untuk bisa menarik objek jaminan fidusia.⁷ Hal tersebut membuktikan bahwa jaminan perlindungan konsumen dalam hal keamanan masih rendah karena konsumen mudah menerima informasi terkait produk yang menyesatkan.

Kasus lain yang terjadi diantaranya kasus yang menimpa konsumen pemilik Apartemen Malioboro City yang selama 10 (sepuluh) tahun tidak mendapat kepastian terhadap kepemilikan Akta Jual Beli (AJB) dan Surat Hak

⁷ Lukman Hakim, "LKY Akui Banyak Terima Pengaduan Kasus Penarikan Kendaraan Secara Paksa", <https://jogja.antaranews.com/berita/571701/lky-akui-banyak-terima-pengaduan-kasus-penarikan-kendaraan-secara-paksa>, diakses pada 4 November 2023.

Milik Rumah Susun (SHMRS) yang di berikan oleh pengembang⁸. Faktanya para pemilik apartemen telah melakukan pembayaran lunas kepada pengembang tersebut. Pengembang dalam hal ini PT Inti Hismet telah menjaminkan sertifikat tersebut ke MNC Bank. Upaya yang telah dilakukan pemilik Apartemen Malioboro City telah dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya menggelar audiensi ke BPSK. BPSK sendiri tidak memiliki titik temu terhadap permasalahan tersebut karena pengembang sendiri tidak memenuhi 3 (tiga) kali pemanggilan yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta. Seharusnya konsumen Apartemen Malioboro City tersebut berhak mendapatkan hak nya sebagai konsumen dalam melaporkan kasus tersebut kepada BPSK Kota Yogyakarta. Permasalahan tersebut menjadi tantangan yang cukup serius bagi BPSK Kota Yogyakarta untuk menyelesaikan permasalahan dengan wewenang yang dimiliki.

Melihat banyaknya kasus yang dialami konsumen dengan pelaku usaha, BPSK Kota Yogyakarta berperan penting dalam memastikan bahwa putusan BPSK Kota Yogyakarta memiliki jaminan kepastian hukum dan perlindungan hak konsumen di wilayah tersebut. Dengan demikian, penulis tertarik meneliti tentang bentuk putusan BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin kepastian hukum dan melindungi hak konsumen di wilayah tersebut dengan mengkaji dalam bentuk skripsi yang berjudul ***“Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa***

⁸ Maya Herawati, “Belum Dapat Akta Jual Beli, Perwakilan Pemilik Apartemen Malioboro City Mengadu ke DPRD Sleman”, <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/09/08/512/1147805/belum-dapat-akta-jual-beli-perwakilan-pemilik-apartemen-malioboro-city-mengadu-ke-dprd-sleman>, diakses pada 24 Oktober 2023.

Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Melindungi Hak Konsumen di Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Perlindungan Hak Konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Yogyakarta?
2. Bagaimana Bentuk Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menjamin Asas Kepastian Hukum dan Melindungi Hak Konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisa bagaimana penerapan perlindungan hak konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Yogyakarta.
- b. Menganalisa bentuk putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam menjamin asas kepastian hukum dan melindungi hak konsumen.

2. Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan wawasan hukum dalam konteks perlindungan hak konsumen khususnya dalam hal bentuk putusan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) dalam menjamin kepastian hukum dan melindungi hak konsumen.

b. Kegunaan Praktis

1) Penelitian ini diharapkan mampu menjadi gambaran terhadap konsumen untuk mengetahui putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) dalam menjamin kepastian hukum dan melindungi hak konsumen.

2) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kinerja Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) dalam hal bagaimana mereka dapat lebih menjamin asas kepastian hukum terhadap perlindungan hak konsumen.

D. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan permasalahan yang berkaitan dengan tema peran BPSK.

Penelitian tersebut diantaranya:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Ridho Pratama yang berjudul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)”. Penelitian tersebut

membahas tentang tata cara dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, serta faktor penghambat dalam penyelesaian perkara sengketa di BPSK Kabupaten Lampung Tengah.⁹ Sedangkan dalam penelitian ini lebih mmenitikberatkan pada tinjauan yuridis peran BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen dan menganalisis apakah penyelesaian tersebut telah menjamin asas kepastian hukum yang berlaku.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Lidia Asrida yang berjudul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi Dalam Perlindungan Konsumen Di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara”. Penelitian tersebut membahas tentang peranan BPSK Kota Tebing Tinggi dan hambatan yang dihadapi dalam melakukan perlindungan hak konsumen di Kota Tebing Tinggi.¹⁰ Sedangkan dalam penelitian ini obyek penelitiannya berada di BPSK Kota Yogyakarta dan lebih menitikberatkan pada tinjauan yuridis peran BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen di wilayah Yogyakarta.

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Denny Farel Pratama yang berjudul “Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Perkara No. 02/PTS/BPSK-PDG/ARBT/I/2020”. Pada penelitian ini membahas tentang bagaimana pertimbangan BPSK Kota Padang dan pertimbangan Hakim

⁹ Ridho Pratama, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung (2018)*.

¹⁰ Lidia Asrida, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi Dalam Perlindungan Konsumen Di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara”, *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2015)*.

Pengadilan Negeri Padang Kelas IA dalam putusan No. 02/PTS/BPSK-PDG/ARBT/I/2020.¹¹ Sedangkan dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada jaminan asas kepastian hukum yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen di wilayah Yogyakarta.

Keempat, artikel jurnal yang ditulis oleh Irda Pratiwi yang berjudul “Peran Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini membahas tentang pengaturan hukum dan peranan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹² . Sedangkan dalam penelitian ini lebih terfokus dalam peran BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin asas kepastian hukum dalam hal melindungi hak konsumen di Yogyakarta.

Dengan demikian, penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut terletak pada objek penelitiannya dan penulis juga akan menganalisis kepastian hukum terhadap putusan dari BPSK Kota Yogyakarta ditinjau dari undang-undang yang berlaku.

¹¹Muhammad Denny Farel Pratama, “Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Perkara No. 02/PTS/BPSK-PDG/ARBT/I/2020”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang (2022)*.

¹² Irda Pratiwi, “Peran Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan*, Vol. 2, No. 4 Januari-Juni (2018).

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan hak dan kebijakan yang dirancang untuk menjamin keamanan, keadilan hak individu atau kelompok dalam suatu masyarakat. Menurut Sajito Rahardjo bahwa perlindungan hukum merupakan upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka menjaga kepentingannya.¹³

Perlindungan hukum mencakup serangkaian norma hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan warga negara. Perlindungan hukum berupaya agar setiap individu memiliki keadilan dan memiliki jaminan terhadap penyalahgunaan kekuasaan di dalam kehidupan tersebut.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang di berikan oleh konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal yang merugikan konsumen.¹⁴ Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahapan

¹³ Tri Widodo, Nina Zainab, Amalia S, *Perlindungan Hukum bagi Pekerja & Serikat Pekerja dalam hal Peralihan Kepemilikan Perusahaan*, (Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), hlm. 4.

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 21.

mendapatkan barang dan/atau jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹⁵

Perlindungan konsumen memastikan bahwa konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan harapan konsumen serta memberikan hak-hak konsumen yang berlaku.

3. Teori Kepastian Hukum

Teori kepastian hukum merupakan suatu konsep dalam hukum yang menekankan adanya ketentuan hukum yang jelas dengan tujuan menciptakan suatu kerangka hukum yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh pihak yang terlibat. Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan jaminan bahwa hukum dapat dijalankan dan yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya, serta putusan dapat dilaksanakan.¹⁶

Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum yang ditentukan dalam undang-undang, sehingga aturan tersebut memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati. Kepastian hukum menuntut adanya upaya pengaturan hukum yang jelas dan tegas. Aturan hukum yang diatur dalam sistem hukum suatu negara harus diatur secara

¹⁵ Ibid., hlm. 22.

¹⁶Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta : Liberty, 2007), hlm. 160.

spesifik dan rinci, sehingga memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian hukum.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu merupakan metode penelitian hukum yang mempelajari fenomena dalam lingkungan secara alamiah.¹⁷ Penelitian ini diambil berdasarkan fakta empiris yang terjadi dalam penerapan peran BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi Hak Konsumen di wilayah Yogyakarta. Dalam hal ini peneliti mengamati fenomena yang terjadi di BPSK Kota Yogyakarta untuk menjadi acuan titik permasalahan pada penelitian ini.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Dalam hal ini penulis akan menganalisis serta memaparkan data yang telah diperoleh mengenai perlindungan hukum yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen di wilayah Yogyakarta.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris merupakan penelitian

¹⁷Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 160.

yang mengimplementasikan ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum yang terjadi di dalam masyarakat.¹⁸ Penelitian ini akan terfokus pada penelitian perlindungan hak konsumen yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen dengan mengkaji peraturan hukum yang berlaku kemudian menganalisis fakta yang terjadi di lapangan.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung untuk menjawab masalah penelitian secara khusus dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis akan mendapatkan data dengan cara wawancara langsung kepada narasumber yaitu majelis atau anggota sekretariat BPSK Yogyakarta dan beberapa konsumen yang melakukan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pengumpulan data secara tidak langsung, melalui sumber catatan atau dokumen tertentu.¹⁹ Data sekunder meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 134.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2017), hlm. 456.

Bahan hukum primer merupakan bahan yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis seperti peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) yang berkaitan dengan penjelasan bahan hukum primer. Dalam penelitian ini bahan sekunder yang digunakan antara lain buku-buku yang berhubungan dengan hukum penyelesaian sengketa konsumen dan perlindungan konsumen.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang diperoleh dari dokumen dan kamus hukum yang menyajikan informasi hukum untuk membantu pemahaman terhadap hukum primer dan sekunder.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan

kepada narasumber secara langsung.²⁰ Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara terstruktur, yaitu pertanyaan dirancang sedemikian rupa sehingga narasumber memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan yang diajukan.²¹ Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara langsung dengan para anggota di BPSK Kota Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan obyek atau subyek yang diteliti secara langsung dengan tujuan meyakinkan kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.²² Dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengamatan terhadap bagaimana perlindungan hukum yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian kedalam bentuk yang mudah dipahami dan diinterpretasikan.²³ Dalam penelitian ini seluruh data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis bagaimana

²⁰ Abdurahman Fatoni, *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm. 104.

²¹Gulo, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : Grasindo, 2002), hlm. 116.

²² Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta : Yayasan Penelitian Fakultas UGM, 1998), hlm. 193

²³ Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 263.

peran putusan BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin asas kepastian hukum dan melindungi hak konsumen di wilayah Yogyakarta ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika penulisan yang akan digunakan penulis adalah membagi pembahasan kedalam lima bab yang akan diuraikan menjadi beberapa sub bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

Bab Pertama, dalam bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, dalam bab ini akan memaparkan secara mendalam tentang tinjauan tentang konsumen, perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, dan kepastian hukum.

Bab Ketiga, dalam bab ini akan membahas mengenai wilayah penelitian yaitu BPSK Kota Yogyakarta tentang pengertian BPSK, sejarah terbentuknya BPSK Kota Yogyakarta, tugas BPSK Kota Yogyakarta dan wewenangnya.

Bab Keempat, memaparkan hasil analisa dari penelitian yang dilakukan di BPSK Kota Yogyakarta yang terdiri dari dua sub-bab yaitu penerapan perlindungan hak konsumen yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Wilayah Yogyakarta dan bentuk putusan BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin asas kepastian hukum dan melindungi hak konsumen.

Bab Kelima, memaparkan hasil kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran atau rekomendasi sebagai bahan bagi semua pihak terkait penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan BPSK Kota Yogyakarta dalam melindungi hak konsumen di Yogyakarta.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. BPSK Kota Yogyakarta memiliki peran mewujudkan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen yang bertujuan menghindari adanya pelanggaran hak dalam proses penyelesaian sengketa hingga pelaksanaan putusannya. Saat persidangan, Majelis BPSK Kota Yogyakarta memiliki tanggung jawab memberikan petunjuk, nasihat, dan saran yang berlandaskan ketentuan perundang-undangan khususnya UUPK dengan menjelaskan akibat hukum yang mungkin timbul dari kedua belah pihak yang bersengketa. BPSK Kota Yogyakarta juga menerapkan asas keadilan yang dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh haknya dalam proses penyelesaian sengketa hingga eksekusi putusannya.
2. Bentuk putusan BPSK Kota Yogyakarta dalam menjamin asas kepastian hukum bagi konsumen dan melindungi hak konsumen dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dengan merujuk pada ketentuan yang terdapat pada UUPK. Hal ini dibuktikan dalam setiap cara penyelesaiannya dan putusannya selalu memberikan pasal UUPK yang telah dilanggar oleh pihak pelaku usaha. Langkah tersebut memastikan bahwa hak konsumen telah

diwujudkan dan setiap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Yogyakarta mempertimbangkan berdasarkan pada prinsip hukum yang berlaku saat ini. Penegasan aturan yang di tetapkan dalam UUPK juga memberikan pemahaman bagi pihak konsumen dan pelaku usaha mengenai hak dan tanggung jawab mereka. Langkah yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta telah mengimplementasikan aturan hukum yang berlaku saat ini yaitu UUPK. Dengan demikian, putusan BPSK Kota Yogyakarta telah menjamin asas kepastian hukum dan melindungi hak konsumen secara memadai dalam menangani sengketa konsumen.

B. Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk mewujudkan perlindungan hak konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta adalah:

1. BPSK Kota Yogyakarta sebaiknya menyediakan survei kepuasan bagi pihak konsumen maupun pelaku usaha. Survei tersebut mampu menjadi bahan evaluasi perbaikan lembaga tersebut untuk meningkatkan kualitas dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen.
2. BPSK Kota Yogyakarta perlu menyusun pedoman dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang lebih rinci dan jelas serta berlandaskan aturan hukum yang berlaku. Pedoman tersebut harus mencakup langkah-langkah yang harus diikuti oleh semua pihak yang terlibat, sehingga apabila pihak pelaku usaha

tidak memenuhi panggilan maka akan mendapatkan sanksi atau akibat hukum yang berlaku. Dengan demikian dapat memberikan kepastian hukum bagi seluruh proses penyelesaian sengketa.

3. BPSK Kota Yogyakarta sebaiknya memberikan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan cara penyelesaian sengketa yang melibatkan BPSK. Edukasi tersebut akan membantu masyarakat memahami proses yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen, meningkatkan kepercayaan BPSK dan memperkuat aspek kepastian hukum lembaga tersebut.
4. BPSK Kota Yogyakarta sebaiknya dapat menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait, seperti lembaga perlindungan konsumen dan asosiasi bisnis untuk mendiskusikan pandangan bersama terkait aspek kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BUKU

Adi, Susanto, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2017.

Baraktullah, Abdul Halim, *Hak-hak Konsumen*, Jakarta: Nusa Media, 2010.

Fatoni, Abdurahman, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Gulo, *Metode Penelitian*, Jakarta : Grasindo, 2002.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas UGM, 1998.

Kurniwan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Malang: UB Press, 2011.

Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Semarang : UNNISSULA PRESS, 2019.

Mertokusumo, Sudikno, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2007.

Miru, Ahmad, dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.

Mulyana, Dedy, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004.

Panjaitan, Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen, Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam*

Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Philipus, dan Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 1987.

Rahmawanti, Intan, dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2014.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, Jakarta: Grasindo, 2006.

Singarimbun, Masri, dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Bandung : CV Alfabeta, 2017.

Syamsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapanm Tanggungjawab Mutlak*, Jakarta: Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004.

Widiantoro, J., dan Al Wisnubroto, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, 2004.

Widodo, Tri, Nina Zainab, dan Amalia S, *Perlindungan Hukum bagi Pekerja & Serikat Pekerja dalam hal Peralihan Kepemilikan Perusahaan*, Malang : CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022.

Wijaya, Gunawan, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT.Gramedia Pustaka UTAMA, 2000.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013.

SKRIPSI, TESIS, JURNAL DAN ARTIKEL

Akhyar, Zainul, Harpani Matnuh, dan Hardianto, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Kota Banjarmasin”, *Universitas Lambung Mangkurat: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol. 5, No. 10 November, 2015.

Anisa Putri, Mariana, “*Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif*

Perlindungan Konsumen Kota Yogyakarta”, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Asrida, Lidia, “*Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi Dalam Perlindungan Konsumen Di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara*”, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

Direktorat Perlindungan Konsumen, *Penyempurnaan Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jakarta, 2005.

Farid, Hidayat, “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di DIY Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR)”, *Universitas Udayana: Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 4 April, 2020.

Gunawan, Eka Wijaya, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, 2021.

Hulu, A.A. Arianto, dan Ni Made Laksmi, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/AP/BPSK/IV/216)”, *Universitas Warmadewa: Jurnal Prefensi Hukum*, Vol. 1, No. 2 September 2020.

Kurniawan, “Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Universitas Jenderal Sudirman: Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12, No. 1 Januari, 2012.

Pratama, Muhammad Denny Farel, “*Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Perkara No. 02/PTS/BPSK-PDG/ARBT/I/2020*”, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang, 2022.

Pratama, Ridho, “*Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)*”, Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung, 2018.

Pratiwi, “Peran Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Universitas Asahan: Jurnal Pionir LPPM*, Vol. 2, No. 4 Januari-Juni 2018.

INTERNET

Ira Veratika, “Kemendag Gandeng UNPAR Beri Bimbingan Teknis ke 16 BPSK di Indonesia” <https://unpar.ac.id/kemendag-gandeng-unpar-beri-bimbingan-teknis-ke-16-bpsk-di-indonesia/>, diakses pada 17 Desember 2023.

Lukman Hakim, “LKY Akui Banyak Terima Pengaduan Kasus Penarikan Kendaraan Secara Paksa” <https://jogja.antaranews.com/berita/571701/lky-akui-banyak-terima-pengaduan-kasus-penarikan-kendaraan-secara-paksa>, diakses pada 4 November 2023.

Maya Herawati, “Belum Dapat Akta Jual Beli, Perwakilan Pemilik Apartemen Malioboro City Mengadu ke DPRD Sleman”, <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/09/08/512/1147805/belum-dapat-akta-jual-beli-perwakilan-pemilik-apartemen-malioboro-city-mengadu-ke-dprd-sleman>, diakses pada 24 Oktober 2023.