

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia berhasil menciptakan proses pembangunan ekonomi yang pesat, menjadikan Indonesia sebagai industri yang menjanjikan di Asia tenggara. Hal ini dikarenakan perubahan struktur ekonomi Indonesia secara signifikan dari masyarakat tradisional menjadi masyarakat industri baru yang maju. Volume permintaan barang atau jasa tersebut mempererat hubungan antara produsen sebagai penyedia barang produksi dan konsumen sebagai pemakai atau yang menggunakan barang atau jasa yang diproduksi oleh produsen. Ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa didukung oleh kebutuhan konsumen yang terus meningkat dikarenakan globalisasi yang terus memperbarui kebutuhan konsumen dan di dukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi. Hal ini tentu sangat bermanfaat karena konsumen dapat memenuhi kebutuhannya.¹

Tersedianya barang dan/atau jasa yang melimpah serta pilihan yang beragam merupakan sisi positif dari kemajuan teknologi tersebut. Namun, tidak dapat disangkal bahwa dibalik kemajuan yang pesat dan banyak sisi positif yang di dapat, kemajuan tersebut tentu mempunyai sisi negatifnya juga. Salah satu sisi negatif nya yaitu dengan meningkatnya kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa maka para produsen secara bersama-sama bersaing untuk menarik konsumen agar membeli produknya. Hal itu terkadang dilakukan pelaku usaha dengan cara yang tidak benar/curang untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Rajawali Pers, 2019), hal 37.

mempertahankan bisnisnya serta meraup keuntungan yang lebih besar dibanding dengan pelaku usaha lainnya terkadang membawa dampak negatif bagi konsumen sebagai sasaran utamanya. Keinginan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya serta keinginan untuk lebih unggul dibanding dengan yang lainnya menjadikan sifat pelaku usaha dalam melakukan bisnis menjadi tidak sehat. Kerugian konsumen menjadi faktor utama dikarenakan persaingan usaha yang tidak sehat ini. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan disini menjadi pihak yang lebih rendah dibandingkan dengan konsumen dikarenakan haknya yang telah diambil oleh pelaku usaha tersebut.²

Konsumen sebagai pihak yang mendapatkan perilaku tidak adil karena dirugikan oleh konsumen, cenderung dianggap biasa atau wajar terjadinya baik oleh pelaku usaha maupun pemerintah. Terkadang konsumen juga menganggap kerugian atau penderitaan yang diakibatkan oleh mengonsumsi produk sebagai suatu musibah yang memang harus terjadi. Ketidaktahuan konsumen akan suatu manfaat atau penggunaan barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha, menjadi permasalahan yang sekarang dihadapi oleh konsumen. Kondisi lain yang lebih memprihatinkan adalah ketidakmampuan konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan standar layak dan aman konsumsi, sehingga ketidakmampuan konsumen ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuat produk dengan kualitas sangat rendah untuk menyesuaikan kemampuan ekonomi konsumen dan ironisnya produk ini malah membahayakan konsumen jika dikonsumsi secara terus menerus.³

² Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia" *Jurnal Bina Mulia Hukum*, No 1 Vol 4, 2019, hal 18.

³ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hal 208.

Negara sebagai pemegang kendali utama dalam menyejahterakan rakyat merupakan konsep dari negara kesejahteraan (*welfare state*). Menurut konsep ini, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan bagi kelompok yang rentan mengalami kerugian dalam hal ini konsumen. Dapat disimpulkan bahwa dalam menjalani sebuah bisnis dengan konsep bisnis yang sehat merupakan sisi penting dari perlindungan konsumen.⁴

Sejalan dengan adanya tujuan negara untuk pembangunan nasional maka diperlukan adanya sebuah hukum yang mengatur, melindungi serta memberikan jaminan terhadap konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut maka Pemerintah dengan tegas memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan cara merumuskan dan mengeluarkan suatu aturan hukum mengenai perlindungan konsumen. Pemerintah melakukan hal tersebut dikarenakan dengan dikeluarkannya suatu aturan hukum mengenai hukum yang melindungi hak konsumen, maka pelaku usaha wajib mentaati serta jika dilanggar akan mendapatkan sanksi. Selain itu, Pemerintah dengan tegas mengeluarkan peraturan tersebut dikarenakan melihat posisi konsumen yang berada di tingkat yang lemah dan haknya dirampas oleh pelaku usaha hanya karena pelaku usaha mementingkan kepentingannya sendiri yaitu meraup untung yang sebesar-besarnya.⁵

Mengenai penyebab utama tingkat lebih rendahnya seorang konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha disebabkan oleh tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya masih rendah. Konsumen cenderung mengabaikan haknya sendiri karena ketidaktahuan konsumen disebabkan oleh kurangnya edukasi dan sosialisasi terhadap apa saja bentuk hak-hak seseorang sebagai

⁴ Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Mimbar Justitia*, Vol 1 No 02, 2015, hal 574.

⁵ Maslihati Nur Hidayati, "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen", *Jurnal Lex Journalica*, Vol 5 No 3, 2008, hal 171.

konsumen. Oleh sebab itu, landasan hukum yang kuat bagi pemerintah ataupun lembaga swadaya masyarakat dalam melindungi hak-hak konsumen adalah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang biasa disebut dengan UUPK.⁶ Sebelumnya telah dijelaskan bahwa hak-hak konsumen adalah sesuatu yang harus dilindungi jadi, jika hak konsumen dilanggar tentu harus ada hukum yang melindungi.⁷ Perlu diketahui, sebelum dikeluarkannya UUPK, hukum yang melindungi hak konsumen di Indonesia dapat dibidang belum memadai. Selain itu, dengan dibentuknya UUPK maka diharapkan agar tujuan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud dengan adanya hukum yang melindungi konsumen.⁸

Perlindungan konsumen sendiri dapat diartikan sebagai segala usaha yang dikerahkan oleh pemerintah berbentuk sebuah aturan hukum yang mengatur dengan tujuan melindungi konsumen.⁹ Mengingat semakin maju dan berkembangnya teknologi telekomunikasi mengakibatkan adanya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen akan sangat diperlukan. Ditambah lagi dengan perdagangan bebas yang terus mengalami kemajuan dan semakin majunya hal tersebut masalah mengenai konsumen pun semakin kompleks maka, upaya yang harus dikerahkan oleh Pemerintah dalam melindungi kepentingan konsumen harus segera ditemukan solusi apa yang dapat

⁶ Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia" *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol 4 No 1, 2019, hal 19.

⁷ Ari Purwadi, "Penyelesaian Sengketa Alternatif Pada Sengketa Konsumen", *Jurnal Perspektif*, Vol 9 No 4, 2004, hal 273.

⁸ Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan", *Jurnal Keadilan Progresif*, Vol 3 No 1, 2012, hal 88.

⁹ Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen," Pasal 1 angka 1.

digunakan terlebih lagi Negara yang semakin mengalami kemajuan pada era perdagangan ini.¹⁰

Aturan hukum yang secara fokus mengatur perlindungan konsumen di Indonesia yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menjadi aturan hukum yang pertama dalam hal melindungi konsumen. Meskipun demikian, undang-undang tersebut bukanlah undang-undang yang pertama mengatur tentang permasalahan konsumen. Sebelumnya aturan yang mengatur mengenai konsumen telah ada namun tersebar di beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini juga bukan merupakan undang-undang yang terakhir yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dikarenakan mungkin suatu hari nanti Pemerintah akan mengganti atau membentuk suatu undang-undang baru yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Perlu diketahui Undang-undang ini mengatur mengenai kebijakan Pemerintah dalam melindungi konsumen yang di dalamnya berisi mengenai cara penyelesaian baik itu menyangkut hukum formil maupun materil.¹¹ Jadi dapat disimpulkan bahwa kehadiran Undang-undang No 8 Tahun 1999 yang biasa disebut dengan UUPK bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat merupakan landasan hukum yang kuat dikarenakan melalui UUPK tersebut pemerintah dapat melakukan pemberdayaan konsumen, pendidikan konsumen sekaligus melindungi kepentingan konsumen.¹²

UUPK dikeluarkan pasti dengan adanya sebuah alasan yang mendasari dikeluarkannya aturan tersebut. Salah satu alasannya yaitu adanya hak konsumen yang dilanggar lalu menimbulkan suatu sengketa. Sengketa

¹⁰ Andi Sri R.W dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018) hal 6.

¹¹ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran* (Banjarmasin: Nusa Media, 2008) hal 5.

¹² Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 12 No 1, 2012, hal 161.

konsumen biasanya dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara yaitu melalui jalur pengadilan (litigasi) atau melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi). Namun, sebelum adanya 2 (dua) mekanisme penyelesaian tersebut, dahulu masyarakat Indonesia jika terjadi sengketa maka akan meminta bantuan tetua adat atau orang yang dituakan dalam proses penyelesaian sengketa tersebut. Seiring berkembangnya zaman, pemikiran masyarakat dipengaruhi oleh budaya Barat yang jika terjadi suatu sengketa akan dilarikan ke pengadilan. Semakin banyaknya masyarakat yang mengadukan sengketa nya ke pengadilan, maka proses penyelesaian di pengadilan cenderung akan memakan waktu yang lama dikarenakan sengketa yang menumpuk. Namun, terdapat alternatif penyelesaian sengketa yang cenderung dalam menyelesaikan sengketa tidak memakan waktu yang lama yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 1 angka 10 UUPK mendefinisikan “Alternatif penyelesaian sengketa adalah Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli”.¹³ Jika dilihat dari definisi mengenai alternatif penyelesaian sengketa, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan penyelesaiannya diserahkan kepada pihak-pihak yang bersengketa kemudian para pihak tersebut dapat memilih proses penyelesaian untuk menyelesaikan sengketa nya.¹⁴ Dari banyaknya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan tapi UUPK hanya memperkenalkan 3 (tiga) jenis penyelesaian sengketa di luar pengadilan

¹³ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” Pasal 1 angka 10.

¹⁴ Jimmy Joses Sembiring, Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase) (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2011) hal 10.

untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu diantaranya arbitrase, mediasi dan konsiliasi.¹⁵

Suatu bentuk penghargaan bagi hak-hak konsumen merupakan perwujudan dari adanya perlindungan konsumen, mengatur mengenai apa saja kewajiban bagi pelaku usaha, disebutkan apa saja perilaku yang dilarang bagi pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab, dan upaya apa yang dikerahkan untuk penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.¹⁶ Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan melindungi hak konsumen diperkuat dengan adanya Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Lembaga tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang biasa disebut dengan BPSK merupakan badan yang dibentuk pada daerah tingkat II dan bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terdapat di BPSK adalah arbitrase, mediasi serta konsiliasi yang sudah dijelaskan di dalam UUPK. Ketiga proses penyelesaian sengketa tersebut dapat ditemui juga di dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999¹⁷ tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Namun, ketiga proses penyelesaian sengketa yang ada di BPSK tersebut dibahas lebih detail di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Rajawali Pers, 2019), hal 238.

¹⁶ Deviana Yuanitasari dan Hazar Kusmayanti, "Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia", *Jurnal Ius*, Vol 7 No 3, 2019, hal 429.

¹⁷ Republik Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa," Pasal 1.

350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁸

Para pihak yang menyelesaikan sengketa nya di BPSK harus memiliki itikad yang baik dalam melaksanakan putusan BPSK dikarenakan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat.¹⁹ Di dalam BPSK, para pihak dalam menyelesaikan sengketa nya berhak memilih cara apa yang akan digunakan oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa nya. Para pihak dalam memilih proses yang akan dipakai harus sepakat satu sama lain dan tidak ada paksaan dari BPSK dalam hal mempengaruhi para pihak dalam memilih. Itu berarti proses menyelesaikan sengketa di BPSK diserahkan kepada para pihak yang bersengketa tanpa adanya unsur paksaan. Di atas telah dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa yang ada di BPSK salah satunya yaitu konsiliasi.

Menurut Kepmenrindag RI Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mendefinisikan “konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Menghadirkan pihak ketiga yang netral untuk mendampingi penyelesaian sengketa tapi bersifat pasif”.²⁰ Menurut KBBI konsiliasi yaitu upaya untuk mempertemukan keinginan para pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan dan menyelesaikan persengketaan itu.²¹ Dapat disimpulkan bahwa konsiliasi dapat diartikan

¹⁸ Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No 350/MPP/Kep/12/2001” tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

¹⁹ Jimmy Joses Sembiring, Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase) (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2011) hal 186.

²⁰ Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No 350/MPP/Kep/12/2001” tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 1 angka 9.

²¹ Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (n.d). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses 16 September 2021, melalui <https://kbbi.web.id/>.

sebagai metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang pada prosesnya diserahkan kepada para pihak dengan didampingi oleh pihak ketiga yang bersifat pasif dalam prosesnya.

Meskipun sudah ada peraturan hukum yang mengatur tentang kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, akan tetapi masih banyak kasus sengketa konsumen yang ada di masyarakat yang pastinya menimbulkan kerugian bagi konsumen. Tanggapan tersebut dapat disimpulkan dari banyaknya sengketa yang ditangani oleh BPSK Jakarta. Salah satu contoh kasusnya yaitu kasus antara konsumen dengan pelaku usaha pada tahun 2020. Bahwa pada bulan Juli 2020, terjadi lonjakan tagihan sebesar Rp. 5.009.380,- (lima juta sembilan ribu tiga ratus delapan puluh rupiah) dengan pemakaian air sebulan 395 M³. Konsumen telah melakukan pengujian meter air bersama pihak Metrologi Provinsi DKI Jakarta dengan hasil uji tidak memenuhi syarat karena kesalahannya diluar batas toleransi maka disarankan untuk diganti meter air baru dan dalam sengketa ini konsumen tidak bersalah. Oleh karena hal tersebut, konsumen merasa sangat dirugikan sehingga melaporkannya kepada BPSK Jakarta. Penyelesaian sengketa konsumen ini diselesaikan melalui proses konsiliasi. Pada tahun 2019 terdapat 135 kasus yang ditangani oleh BPSK Jakarta yang dimana 5 diantaranya menggunakan proses konsiliasi, sedangkan pada tahun 2020 terdapat 144 kasus dan 2 diantaranya ditangani melalui proses konsiliasi. Hal ini menjadi permasalahan mengapa diantara banyaknya kasus yang ditangani oleh BPSK Jakarta hanya sedikit konsumen dan pelaku usaha yang menyelesaikan sengketa nya melalui proses konsiliasi.

Dari uraian yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis memiliki keinginan untuk meneliti, mengkaji lalu memaparkannya dalam bentuk sebuah tulisan dengan judul “Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi” dengan tujuan mengetahui bagaimana proses menyelesaikan sengketa dengan

cara konsiliasi di BPSK serta mengetahui apakah konsiliasi menjadi cara yang efektif bagi penyelesaian sengketa konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah uraikan di atas, penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui proses konsiliasi ?
2. Bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi di BPSK Jakarta ?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penulisan pada penelitian ini diberikan batasan oleh penulis, yaitu mengenai bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui proses konsiliasi dan bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi di BPSK Jakarta.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan dan memaparkan bagaimana konsiliasi menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.
- b. Untuk mengetahui bagaimana BPSK Jakarta melindungi hak-hak konsumen melalui proses konsiliasi.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian yang penulis lakukan ini dapat menambah pengetahuan lebih dalam mengenai proses penyelesaian

sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Jakarta salah satunya yaitu dengan cara konsiliasi. Adanya penelitian yang penulis lakukan penulis harap dapat memberikan informasi yang lebih signifikan mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi dan bagaimana efektivitas proses penyelesaian sengketa secara konsiliasi yang ada di BPSK Jakarta.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan agar bermanfaat sebagai sarana penulis dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan pengetahuan bagi mahasiswa serta para pembaca terkait dengan penyelesaian sengketa melalui proses konsiliasi yang dilakukan oleh BPSK Jakarta. Diharapkan juga penelitian ini memberikan wawasan yang lebih luas untuk pembelajaran dibidang ilmu hukum khususnya tentang penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mengkaji serta menganalisis suatu norma dan mengkaji mengenai suatu aturan hukum yang bekerja di dalam masyarakat, yang di dasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu. Pengertian tersebut dikemukakan oleh ahli hukum yaitu Salim HS dan Erlies Septiana. Penelitian yang penulis lakukan merupakan sebuah penelitian empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang menjadi fokus utamanya yaitu bekerjanya hukum pada masyarakat.²² Pengaruh masalah sosial terhadap aturan hukum, pengaruh aturan hukum

²² Muhaimin, Metode Penelitian Hukum (Mataram: Mataram University Press, 2020) hal. 87.

terhadap masalah sosial tertentu, implementasi aturan hukum, peranan institusi penegak hukum, dan tingkat efektif atau tidaknya suatu hukum menjadi kajian dalam bekerjanya hukum dalam masyarakat.²³ Berbeda dengan penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data sekunder ataupun bahan Pustaka saja. Pendapat ini dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji.

2. Pendekatan Masalah

Penggunaan pendekatan di dalam penelitian hukum empiris berbeda dengan pendekatan yang digunakan di dalam penelitian normatif. Berikut merupakan pendekatan-pendekatan yang sering digunakan di dalam penelitian hukum empiris yaitu:

- a. Pendekatan sosiologi hukum;
- b. Pendekatan antropologi hukum; dan
- c. Pendekatan psikologi hukum.²⁴

Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan masalah di dalam penelitian yang mengkaji bagaimana reaksi sistem norma saat bekerja di dalam masyarakat. Pendekatan antropologi hukum yaitu pendekatan yang mengkaji bagaimana proses-proses penyelesaian sengketa yang ada di dalam masyarakat. Sedangkan pendekatan psikologi hukum adalah pendekatan yang mengkaji dan melihat hukum pada kejiwaan seorang manusia. Kejiwaan ini artinya yaitu bagaimana manusia tersebut mematuhi dan memiliki kesadaran akan hukum yang berlaku.

Pendekatan yang penulis akan gunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan antropologi hukum. Pendekatan tersebut dipergunakan karena

²³ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi, (Jakarta: Rajawali Pers, 2020) hal 20.

²⁴ Ibid, hal 23.

penelitian ini menjelaskan mengenai cara penyelesaian sengketa yang ada di BPSK yaitu proses konsiliasi.

3. Sumber Data

Terdapat beberapa sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum :

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 3) Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 4) Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 5) Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/10/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 7) Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
 - 9) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Perindustrian.
 - 10) ***Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Konsiliator Serta Tata Kerja Konsiliasi.***
- b. Bahan Hukum Sekunder : Hasil penelitian yang akan diteliti; Hasil pemikiran dari ahli-ahli hukum; Jurnal Ilmiah; Buku; Makalah; Artikel.
 - c. Sumber Bahan Hukum Tersier : Ensiklopedia; dan Kamus.

4. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara wawancara. Subjek dalam pengumpulan data melalui metode wawancara adalah orang yang paling tahu akan dirinya sendiri. Tanggapan itu dikemukakan oleh Sutrisno Hadi sebagai ahli hukum. Selain itu, cara pengumpulan data yang kedua yaitu dengan cara observasi. Pada kesempatan yang sama, Sutrisno Hadi menjelaskan bahwa metode pengumpulan data dengan cara observasi digunakan apabila seorang peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam serta responden yang diamati tidak begitu besar.²⁵

5. Teknik Analisis Data

Analisis kualitatif dilakukan secara menyeluruh terhadap suatu objek. Peneliti menjadi instrument utama dalam suatu penelitian kualitatif.

²⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 196.

Kemudian, hasil penelitian dijelaskan dalam bentuk kata-kata yang valid.²⁶ Selain itu terdapat analisis deskriptif mendeskriptifkan kegiatan penyelesaian sengketa apa yang dilakukan di BPSK Jakarta dan menganalisisnya. Adapun Teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu deskriptif kualitatif yaitu data yang penulis peroleh dari suatu penelitian yang dilakukan di BPSK. Melakukan pengkajian terhadap hasil dari penelitian yang penulis lakukan. Analisis difokuskan pada bagaimana proses penyelesaian sengketa melalui proses konsiliasi yang dilaksanakan di BPSK Jakarta dan efektif atau tidaknya proses tersebut untuk penyelesaian sengketa.

²⁶ Imade Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Quadrant, 2020) hal 110.