

ABSTRAK

ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI ARBITRASE (Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa).

Oleh :

Alisyah Early Fajrin, Dr. Sjaifurrachman, S.H., C.N., M.H.,

dan Abshoril Fithry, S.H., M.H.

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual-beli. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Namun, dalam pelaksanaannya ada pertentangan mengenai sifat putusan arbitrase yang seharusnya final dan binding, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan peluang kepada pihak yang merasa keberatan atas putusan dapat mengajukan upaya keberatan.

Dari latar belakang tersebut, dapat ditemukan permasalahan diantaranya adalah 1) Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase? 2) Bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase? Dengan Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan mengkaji materi terkait materi yang akan dibahas. Dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan untuk mengumpulkan bahan hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya konflik norma antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenai sifat putusan arbitrase yang final dan binding. Bentuk penyelesaian konflik norma adalah dengan menggunakan asas preferensi untuk menentukan hukum mana yang didahulukan ketika terjadi konflik norma.

Konflik norma yang terjadi merupakan konflik norma horizontal karena berada pada hierarki yang sama. Pentingnya pemerintah melakukan revisi terhadap Undang-Undang agar sejalan dalam pelaksanaan dan dalam mengimplementasikannya, terutama pasal-pasal yang kontradiktif sehingga asas kepastian hukum dapat tercapai sebagaimana menjadi tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri.

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

ABSTRACT

CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT ANALYSIS THROUGH ARBITRATION (In the Perspective Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen and Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa)

By :

Alisyah Early Fajrin, Dr. Sjaifurrachman, S.H., C.N., M.H.,

and Abshoril Fithry, S.H., M.H.

Consumer disputes are disputes that occur between consumers and business actors in buying and selling transactions. The government issued the Consumer Protection Act to provide legal protection to consumers. However, in its implementation there is a conflict regarding the nature of the arbitral award which should be final and binding, the Consumer Protection Law provides an opportunity for parties who object to the decision to file an objection.

From this background, problems can be found including 1) How is consumer dispute resolution through arbitration in the Consumer Protection Act and Arbitration Act? 2) What is the form of norm conflict resolution in consumer dispute resolution through arbitration? With the aim of research to find out how to resolve consumer disputes through arbitration in the Consumer Protection Act and the Arbitration Act and how the form of conflict resolution norms in consumer dispute resolution through arbitration.

The research method used is normative juridical by reviewing material related to the material to be discussed. By using a statutory approach to collect legal materials.

The results of the study indicate that there is a conflict of norms between the Consumer Protection Act and the Arbitration and Alternatif Dispute Resolution Act regarding the final and binding nature of the arbitral award. The form of norm conflict resolution is by using the principle of preferensi to determine which law will take precedence when there is a conflict of norms.

The norm conflict that occurs is a horizontal norm conflict because it is in the same hierarchy. It is important for the government to revise the Law so that it is in line in its implementation and in implementing it, especially contradictory articles so that the principle of legal certainty can be achieved as the goal of the establishment of the Undang-Undang Perlindungan Konsumen itself.

Keywords: *Dispute Resolution, Arbitration, Consumer Disputes*