

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terjadinya interaksi di dunia perdagangan antar individu maupun kelompok akan menimbulkan berbagai reaksi, bisa saja reaksi positif bahkan juga negatif. Yang dimaksud reaksi positif adalah reaksi yang tidak menimbulkan adanya kerugian bagi salah satu pihak sehingga tidak terjadi sengketa, sedangkan reaksi negatif artinya adalah reaksi yang menimbulkan adanya kerugian bagi salah satu pihak, sebagai akibatnya bisa terjadi sebuah sengketa. Sengketa paling umum terjadi karena perselisihan dan ketidakpuasan pihak satu kepada pihak lainnya dalam suatu hubungan. Khususnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen di dunia perdagangan dalam perjanjian jual beli.

Semakin banyak orang melakukan perjanjian jual beli, maka tidak menutup kemungkinan semakin tinggi juga resiko terjadinya sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha. Dari perjanjian jual-beli tersebut mengakibatkan timbulnya suatu hubungan hukum yang maksudnya adalah hubungan antar dua subjek hukum yang melahirkan hak serta kewajiban yang harus dipenuhi dan dipatuhi diantara kedua pihak. Sengketa konsumen ini terjadi karena adanya pelanggaran hak konsumen, salah satu contohnya adalah wanprestasi sebagaimana tertulis didalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disingkat KUHPerdata) yang artinya adalah tidak terpenuhinya kewajiban oleh salah satu pihak.

Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 dijelaskan bahwa tiap warga negaranya memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum. Sebagai

landasan konstitusional, menjelaskan Indonesia sebagai Negara hukum harus menanggung segala macam hak yang melekat pada setiap individu dalam berbagai bidang, termasuk dalam hak-hak yang timbul dari perjanjian jual-beli atau perdagangan ini. Dari tidak dipenuhinya hak konsumen ini maka akan timbul sebuah sengketa. Ada tiga syarat agar hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan sempurna. Pertama, dibutuhkan hak itu dalam perkembangan manusia. Kedua, adanya pengakuan hak itu dari masyarakat dan yang ketiga, dijaminnya hak-hak tersebut oleh Negara.

Akibat dirugikannya salah satu pihak disini, pemerintah mengeluarkan upaya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk meningkatkan pengetahuan, kepedulian serta mengerti bahwa dirinya sebagai konsumen untuk mendapatkan perlindungan, karena salah satu penyebab lemahnya posisi konsumen ini disebabkan rendahnya kesadaran konsumen atas hak yang dimilikinya.

Konsumen dapat menggunakan haknya untuk meminta ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwasanya konsumen sebagai pihak yang dirugikan, berkesempatan meminta kompensasi apabila suatu barang ataupun jasa yang digunakan atau diterima dari peristiwa jual-beli tersebut tidak sesuai dengan sebagaimana dalam perjanjian. Konsumen dapat melakukan pengaduan kepada badan atau lembaga yang berwenang terkait kerugian yang dialami ketika pelaku usaha tidak mau bertanggungjawab. Dalam memberikan keamanan dan kenyamanan bagi

konsumen, diperlukan suatu landasan hukum perlindungan konsumen yang sifatnya tidak berpihak kepada salah satu pihak.

Pelaksanaan memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia harus dilaksanakan berdasarkan beberapa asas, diantaranya:

- a. Asas manfaat, yang ditujukan untuk memberikan pesan bahwa segala usaha dalam memberikan perlindungan harus bermanfaat kepada pihak yang terlibat dalam peristiwa tersebut yaitu pelaku usaha dan konsumen.
- b. Asas keadilan, penggunaan asas ini bermaksud supaya peran serta semua rakyat bisa terwujud serta memberikan peluang untuk konsumen dan pelaku usaha dalam mendapatkan dan memperjuangkan hak nya serta menjalankan kewajiban dengan sepatutnya.
- c. Asas keseimbangan, bertujuan memberikan perlindungan kepada pihak dalam jual beli yang terdiri dari konsumen sebagai pembeli dan pelaku usaha sebagai yang menjual dan juga pemerintah. Bentuk perlindungannya berupa keseimbangan.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, bahwa pada pemakaian barang atau jasa dapat menjamin keamanan serta keselamatan
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan kepada pelaku usaha dan juga konsumen agar taat hukum serta mendapat keadilan, dan terjaminnya kepastian hukumnya oleh negara.¹

Asas tersebut menjadi landasan atau dasar dalam pembentukan maupun pelaksanaan perlindungan konsumen. Terpenuhinya kelima asas tersebut akan membantu pemerintah dalam mewujudkan dan mengupayakan memberikan perlindungan pada konsumen.

Upaya menyelesaikan sengketa, pihak yang bersengketa dapat memilih jalur apa yang akan ditempuh dalam membantu menyelesaikan sengketa. Baik itu melalui pengadilan bahkan diluar pengadilan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan bisa diselesaikan dengan beberapa metode diantaranya adalah konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitarse. Undang-Undang

¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, merupakan dasar hukum yang digunakan apabila para pihak bersepakat untuk menyelesaikan perkaranya dengan arbitrase.

Undang - Undang Perlindungan Konsumen, guna membantu penyelesaian permasalahan antara seseorang atau kelompok yang menjual barang atau biasa disebut pelaku usaha dan konsumen sebagai pihak yang menerima atau membeli, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tugas serta wewenang BPSK ini diatur dalam pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, salah satunya adalah membantu penyelesaian sengketa konsumen, dengan berbagai cara diantaranya yaitu mediasi, konsiliasi bahkan arbitrase. BPSK terletak di berbagai kabupaten/kota dan merupakan suatu lembaga non struktural dengan tujuan dapat membantu menyelesaikan konflik atau sengketa konsumen diluar pengadilan (non-litigasi) antara kedua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen.

Pihak disini yaitu pelaku usaha dan konsumen sebagai subjek hukum yang bersengketa menggunakan arbitrase dalam menyelesaikan sengketanya, maka para pihak akan menunjuk pihak ketiga yaitu arbiter untuk menetapkan dan memberikan putusan yang mengikat. Pihak ketiga yang disebut arbiter disini harus netral dalam artian tidak boleh memihak kepada siapapun. Seorang ahli yang berprofesi di bidang ini dalam memberikan putusan arbitrase sudah pasti netral dalam artian tidak boleh memihak salah satu pihak.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini, mengutamakan musyawarah tanpa adanya pengacara dan dilakukan atas dasar persetujuan pihak terkait dengan cara membuat gugatan kepada BPSK melalui sekretariat BPSK. Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan kosnumen melalui BPSK hasil penyelesaiannya ialah *win win solutions* untuk menemukan penyelesaian terbaik bagi kedua pihak.

Selama 21 hari setelah diterimanya gugatan oleh sekretariat BPSK, majelis diwajibkan mengeluarkan putusan. Putusan BPSK ini mempunyai kekuatan hukum tetap karena, putusan BPSK sifatnya final dan mengikat yang artinya dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini tidak dapat diajukan keberatan atau upaya banding dan kasasi ke pengadilan serta mengikat kedua pihak yang bersengketa. Namun, jika menafsirkan pasal selanjutnya yaitu pasal 56 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan adanya kesempatan bagi pihak yang masih bisa mengajukan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri, jika dirasa tidak puas bahkan tidak setuju atas putusan yang diberikan oleh majelis.

Pelaksanaan penyelesaian diluar pengadilan oleh BPSK dalam memberikan kepastian hukum kepada konsumen, tidak terpenuhi karena tujuan pihak yang bersengketa memilih BPSK dalam membantu penyelesaian sengketanya melalui jalur non-litigasi, akhirnya harus melanjutkan ke pengadilan atas upaya keberatan tersebut. Upaya keberatan yang dimaksud dalam BPSK ini bukanlah merupakan upaya perlawanan atau gugatan baru karena batas waktu yang ditetapkan selama 21 hari terbilang sangat singkat. Pihak yang mengajukan keberatan terhadap putusan disini adalah yang menolak putusan. Selain itu, alasan

yang diajukan juga diluar ketentuan undang – undang arbitrase, makna keberatan dalam penerapan hukum secara luas. Dengan hal ini, maka upaya keberatan oleh BPSK dapat disamakan dengan upaya banding.

Pemilihan penyelesaian sengketa arbitrase oleh BPSK semestinya mengacu pada peraturan arbitrase nasional yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai *lex arbitri* atau (hukum yang mengatur tentang arbitrase) di Indonesia. Prinsip yang ada di Undang-Undang Arbitrase seharusnya diterapkan oleh BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, seharusnya penyelesaian sengketa melalui arbitrase berdasarkan persetujuan bersama kedua pihak yang dibuat dalam bentuk tertulis. Jika memperhatikan isi pasal 60 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sifat putusan dari arbitrase yaitu final (akhir dari pemeriksaan) dan mengikat (mengeratkan) yang artinya tiada bentuk upaya hukum lagi dari putusan tersebut. Putusan yang diberikan majelis atau putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial karena mengandung irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”.

Tentu saja hal ini sangat bertentangan dengan penyelesaian sengketa arbitrase oleh BPSK yang dapat mengajukan upaya hukum apabila keberatan dengan putusan arbitrase. Itu artinya, dari sisi yuridis kekuatan hukum putusan dari BPSK masih memerlukan campur tangan pengadilan dalam pengambilan keputusan, sehingga tidak final dan mengikat yang sebenarnya. Sebenarnya, tidak

dikenal “upaya keberatan” dalam sistem hukum acara perdata. Bagaimana bentuk keberatan yang diajukan, apakah gugatan atau permohonan.

BPSK dalam memberikan putusan tidak mengikuti aturan yang seharusnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sehingga menimbulkan pertentangan norma antara kedua peraturan perundang-undangan tersebut yang membutuhkan lebih lanjut penafsiran agar tidak menimbulkan kebingungan dalam mengimplementasikannya. Peran dari pemerintah dan pengadilan sangatlah penting dalam menjaga kepastian hukum. Untuk meminimalisasi terjadinya konflik norma, pemerintah dilarang mengeluarkan aturan pelaksanaan yang bertentangan atau bahkan tidak diatur oleh Undang-Undang.

Adanya peluang untuk mengajukan upaya hukum atas keberatan putusan yang diberikan tentu akan semakin lama proses penyelesaiannya. Padahal dengan adanya arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa ini bertujuan untuk mengurangi penumpukan perkara pelaku usaha dan konsumen serta mempercepat penyelesaian perkara. Dan atas luasnya syarat untuk mengajukan keberatan yang diatur didalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 ini yang menjadi penyebab tidak ada kejelasan mengenai batas wewenang BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. sehingga berdampak pada tidak adanya kepastian hukum mengenai langkah yang seharusnya dilalui konsumen dalam memperjuangkan hak nya atas kerugian yang diterima. Mengingat adanya doktrin

res isa laquitor dengan *the thing speak for itself* yang memiliki arti bahwa apabila konsumen mengalami kerugian berarti pelaku usaha telah melakukan kelalaian.²

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti bagaimana kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi dengan judul **“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)”**



² Martunis, *Alasan Pembatalan Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2006*, Skripsi, Jakarta, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018, hlm 61

Orisinalitas Penelitian

Untuk menunjukkan orisinalitas penelitian ini, peneliti akan membandingkan dengan peneliti terdahulu dengan ringkasan sebagai berikut:

NO	Nama Peneliti dan Asal Instansi	Judul dan Tahun Penelitian	Rumusan Masalah
1	Izzul Fikri, Kami Hartono (Universitas Islam Sultan Agung) Jurnal Unissula	Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (2019)	1. bagaimana tinjauan yuridis penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen? 2. Apa saja asas-asas yang digunakan dalam penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
2	Hanifah Isyana Maulidina dan Devi Siri Hamzah Marpaung (Universitas Singaperbangsa Karawang) Jurnal Justitia	Penyelesaian Sengketa Merek Dagang Melalui Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 (2022)	1. bagaimana upaya perlindungan hukum bagi pemegang merek dagang karena pelanggaran merek? 2. bagaimana prosedur penyelesaian sengketa merek dagang melalui

			arbitrase berlandaskan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999?
3.	Faisal Riza dan Rachmad Abduh (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) Jurnal EduTech	Penyelesaian Sengketa secara Arbitrase untuk Melindungi Konsumen melalui Badan Perlindungan Konsumen (2018)	1. Bagaimana penyelesaian sengketa secara arbitrase untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan? 2. Apa saja hambatan dalam mengembangkan model penyelesaian sengketa secara arbitrase untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan?

Beberapa hal yang membedakan antara penelitian ini dengan peneliti terdahulu, dijabarkan sebagai berikut ini:

1. Peneliti pertama yang dilakukan oleh Izzul Fikri dan Kami Hartono, Universitas Islam Sultan Agung dengan judul “Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (2019)” dalam Jurnal Unissula secara umum mempunyai bahasan yang sama yaitu terkait Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun terdapat perbedaan pada fokus penelitian hukum yang berbeda dengan penelitian ini. Pada penelitian terdahulu, membahas tentang mekanisme atau tata cara gugatan penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi bahkan arbitrase dan juga asas-asas yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa oleh BPSK, sedangkan penelitian ini membahas disharmonisasi norma atau pertentangan norma mengenai putusan yang bersifat final dan mengikat antara aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
2. Peneliti kedua yang dilakukan oleh Hanifah Isyana Maulidina dan Devi Siri Hamzah Marpaung, dengan judul “Penyelesaian Sengketa Merek Dagang Melalui Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999”. Dalam jurnal Jurnal Justitia. Penelitian yang dilakukan, secara umum memiliki persamaan dengan penelitian ini yakni membahas mengenai penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Akan tetapi, memiliki

perbedaan di rumusan masalah dan fokus penelitian. Dalam peneliti terdahulu penelitian menitikberatkan kepada bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa merek dagang melalui arbitrase. Sedangkan penelitian ini memfokuskan pada konflik norma atau adanya perbedaan pengaturan mengenai arbitrase dalam BPSK yang diatur di Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

3. Peneliti ketiga yang dilakukan oleh Faisal Riza dan Rachmad Abduh, dengan judul “Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase untuk Melindungi Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. dalam jurnal Jurnal EduTech. Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian secara empiris, yang artinya dalam melakukan penelitian atau pengumpulan datanya dilakukan wawancara, observasi secara langsung kepada Badan Perlindungan Konsumen Kota Medan sebagai lembaga yang dipilih oleh peneliti. Sangat berbeda dengan penelitian ini karena menggunakan metode normatif atau dengan studi pustaka dalam mengumpulkan data. Namun, secara keseluruhan pembahasan yang diangkat secara garis besar memiliki kesamaan, yaitu tentang penyelesaian sengketa konsumen arbitrase melalui BPSK.

Skripsi ini membahas mengenai konflik norma yang terjadi karena adanya disharmonisasi antara dua perundang-undangan yang menyebabkan suatu ketidakpastian dalam pelaksanaannya. Jadi, penelitian ini secara keseluruhan

berfokus pada konflik norma atau perentangan kedua aturan yang berlaku di Indonesia.

Secara umum perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya terletak pada fokus penelitian, jika peneliti sebelumnya menitikberatkan penelitian pada proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase saja tanpa adanya konflik norma, namun berbeda dengan penelitian ini yang menitikberatkan pada konflik norma antar peraturan perundang-undangan yang mengatur proses penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase. Sedangkan persamaan dari peneliti ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penggunaan arbitrase sebagai proses penyelesaian sengketa baik diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas dapat ditemukan beberapa rumusan permasalahan, diantaranya adalah :

- 1.2.1 Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase?
- 1.2.2 Bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengutarakan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian, guna memperoleh ilmu pengetahuan berdasarkan penelitian yang dilakukan. Dapat diambil tujuan penelitian diantaranya adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase.
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

1.4 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat sebaik-baiknya, yang dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis berikut ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa menjadi dasar pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu Bidang Hukum Perdata yang berkenaan dengan bagaimana penyelesaian sengketa yang tepat melalui arbitrase yang dijelaskan dalam hukum perlindungan Konsumen dan Alternatif penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian hukum ini adalah:

- a. Bagi pembuat kebijakan dan perancang perundang-undangan, diharapkan penelitian hukum ini dapat memberi kontribusi dalam

pengembangan teori mengenai penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

- b. Bagi konsumen maupun masyarakat, diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi dan informasi dalam penyelesaian sengketa non-litigasi melalui arbitrase

1.5 Metode Penelitian

Sebagai pelengkap dari penulisan penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode penelitian seperti dibawah ini agar lebih terarah dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.5.1 Jenis Penelitian

Yuridis normatif merupakan jenis penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini, yang merujuk pada norma/hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan kaidah hukum yang terdapat dalam kehidupan bermasyarakat untuk menjawab permasalahan hukum yang akan diteliti yang dalam penelitian ini akan meneliti konflik norma mengenai penyelesaian sengketa antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Menurut Bambang Sunggono, “Penelitian dengan yuridis normatif diperuntukkan kepada penelitian terhadap asas hukum, sistematika hukum, dan taraf sinkronisasi hukum, sejarah dan perbandingan hukum”.³ Penelitian normatif ini, dilakukan ketika ada suatu produk hukum, asas

³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, NTB, 2020, hlm. 46

hukum dan sistematika hukum ditemukan permasalahan seperti konflik, dan multi tafsir dalam pelaksanaannya.

1.5.2 Pendekatan Penelitian

Dalam proses pengerjaan, metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), dengan menggunakan perundang-undangan terkait masalah yang akan diteliti. Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) ini, dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan terkait isu hukum yang diangkat untuk mendapatkan informasi mengenai isu yang diteliti.

Statue approach ini dilakukan dengan mempelajari kesamaan atau keharmonisan antara undang-undang yang satu dengan undang-undang lainnya yang dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

1.5.3 Jenis dan Sumber Bahan Hukum

a. Bahan hukum primer, merupakan data utama yang bersifat mengikat.

Dalam penelitian ini, data utama yang digunakan adalah peraturan perundang - undangan yaitu:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
 - e) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa.
 - f) Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- b. Bahan Hukum sekunder, merupakan penjelasan dari bahan hukum primer yang terdiri dari publikasi terkait dengan hukum khususnya mengenai penyelesaian sengketa, meliputi jurnal dan karya ilmiah hukum.
- c. Bahan Hukum tersier, berupa bahan non-hukum yang memberikan petunjuk mengenai kedua bahan sebelumnya, yakni bahan hukum primer dan sekunder yang berasal dari kamus besar bahasa Indonesia, surat kabar, dan lainnya.

1.5.4 Teknik Penelusuran Bahan Hukum

Setelah ditemukannya isu hukum, tahap selanjutnya adalah melakukan penelusuran mencari bahan hukum terkait yang sesuai terhadap isu hukum. Metode dalam mengumpulkan data yang dilakukan pada penelitian ini, dilakukan dengan studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji informasi tertulis atau menilik bahan pustaka berupa

literatur, hasil penelitian, dan jurnal ilmiah. Studi pustaka ini, mengidentifikasi sumber bahan hukum, lalu menginventarisasi bahan hukum yang diperlukan, menulis serta mengutip bahan hukum, menganalisis bahan hukum yang didapatkan sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang dilakukan.

1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Dari ketiga sumber hukum, primer, sekunder dan tersier dijabarkan dan dikaitkan untuk disajikan dalam bentuk penulisan yang lebih sistematis untuk menjawab rumusan masalah. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, dengan cara melakukan interpretasi terhadap bahan hukum dengan tujuan untuk menafsirkan hukum. Apakah terdapat kekosongan norma, konflik norma ataupun norma samar dalam bahan hukum terutama bahan hukum primer⁴.

Setelah itu, dilakukan analisis terhadap bahan hukum yang telah dijabarkan dan dihubungkan yang akhirnya akan diketahui konflik norma dalam penyelesaian sengketa arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa. Secara ringkas, langkah-langkah yang dilakukan ketika menganalisis bahan hukum ini adalah dengan mengidentifikasi/menentukan isu hukum yang akan diangkat, mengumpulkan ketiga bahan hukum seperti yang disebutkan sebelumnya,

⁴ *Ibid*, hlm. 68

menelaah isu hukum berdasarkan bahan yang telah ditemukan, sehingga sampai pada tahap paling akhir adalah menarik kesimpulan untuk menjawab isu hukum.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini secara universal atau keseluruhan, maka peneliti akan menjabarkan sistematika penulisan yang terdiri dari 4 bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang sesuai dengan pembahasan dan materi penelitian. Dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : Pada Bab I ini membahas tentang Pendahuluan yang menguraikan dan menjelaskan Latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Pada bab tinjauan pustaka, peneliti berfokus pada materi pembahasan terkait dengan isu yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu pada konflik norma penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam peraturan perundang-undangan dengan menguraikan dua pokok pembahasan yang mendukung penulisan skripsi ini, diantaranya adalah landasan konseptual, yang isinya membahas dan menguraikan secara luas pokok pemikiran dalam penelitian ini. Serta landasan teori yang membahas terkait teori teori yang berhubungan dengan pembahasan penulisan skripsi ini, seperti teori kepastian hukum.

BAB III : Pada bab ini membahas dan menjawab permasalahan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase serta bentuk penyelesaian konflik norma antar kedua peraturan perundang-undangan tersebut.

BAB IV : Bab ini merupakan bab penutup, yang membahas tentang kesimpulan serta saran dari penelitian ini dan merupakan bab terakhir dari sistematika penulisan skripsi ini.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Konseptual

Landasan konseptual adalah kerangka utama dalam sebuah penelitian, karena sebuah landasan konseptual akan mencerminkan sebuah penelitian keseluruhan. Landasan yang bersifat konseptual identik dengan asumsi, yaitu gagasan, kepercayaan, prinsip, pendapat atau pernyataan yang sudah dianggap benar, yang dijadikan titik tolak dalam rangka berpikir.

2.1.1 Sengketa

Menurut Ali Achmad:

Sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang menimbulkan suatu akibat hukum dan karenanya dapat diberi sanksi hukum bagi salah satu diantara keduanya.

Sedangkan menurut Winardi:

Mengemukakan bahwa sengketa, pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan.⁵

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal yang dapat dijumpai pada setiap masyarakat dengan semua latar belakang. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada suatu bentuk yang seragam, artinya pihak yang

⁵Kencanawati, E. *Koherensi asas penyelesaian sengketa perbankan syariah dengan asas penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia*, Penerbit Alumni, 2022