

## PENYULUHAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KECAMATAN LINGSAR LOMBOK BARAT

Nizia Kusuma Wardani (Ketua)<sup>1</sup>, Putri Raodah (Anggota 1)<sup>2</sup>, Septira Putri Mulyana (Anggota 2)<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum, Universitas Mataram, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

### Info Artikel

Diterima 31 Mei 2024  
Ditelaah 07 Juni 2024  
Disetujui 30 Juni 2024  
Terpublikasi 30 Juni 2024

\*Penulis untuk korespondensi  
[Septiraputri@unram.ac.id](mailto:Septiraputri@unram.ac.id)

Kata Kunci:  
Masyarakat; Perlindungan  
Konsumen; Alternatif  
Penyelesaian Sengketa

Keywords:  
*Community; Consumer Protection;  
Alternative Dispute Resolution*

### ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan untuk mensosialisasikan perlindungan konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, memberikan perlindungan hukum masyarakat yang terdapat di Desa Duman Kec. Lingsar Lombok Barat dalam kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen yang dirugikan, baik oleh pelaku usaha maupun UMKM. Permasalahan yang terjadi dalam masyarakat membutuhkan penyelesaian yang cepat dan tepat agar tidak terjadi konflik dan polemik yang berkepanjangan yang dapat mengganggu keamanan, ketertiban, kerukunan dan keharmonisan kehidupan bermasyarakat. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang terdapat di masyarakat menjadikan masyarakat pada Desa Duman ketika terjadi kasus terhadap konsumen yang dirugikan tidak mengetahui harus bagaimana dan kemana untuk melakukan pengaduan dan pelaporan. Sosialisasi diselenggarakan dengan metode sosialisasi langsung yaitu dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung antara tim pengabdian dengan peserta. Hasil pengabdian di Desa Duman Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat adalah adanya pemahaman tentang penyelesaian sengketa perlindungan konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

### ABSTRACT

*This service aims to socialize consumer protection through Alternative Dispute Resolution Institutions, providing legal protection for the community in Duman Village, Lingsar District, West Lombok in business activities involving consumers who are harmed, both by business actors and UMKM. Problems that occur in society require fast and appropriate solutions so that there are no prolonged conflicts and polemics that can disrupt security, order, harmony and harmony in community life. The lack of community understanding about alternative dispute resolution institutions in the community makes the community in Duman Village when a case occurs against an aggrieved consumer does not know how and where to make complaints and reports Socialization is held with a direct socialization method, which is carried out by meeting face to face directly between the service team and participants. The result of service in Duman Village, Lingsar District, West Lombok Regency is an understanding of consumer protection dispute resolution through alternative dispute resolution institutions.*

### ANALISIS SITUASI

Pesatnya pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional telah

menghasilkan diverifikasi produk barang dan/jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Perkembangan dan pertumbuhan penduduk senantiasa membawa dampak terhadap pemenuhan kebutuhan manusia.<sup>1</sup> Awalnya manusia dipenuhi dengan kegiatan produksi secara sederhana sesuai dengan kebutuhan manusia. Namun dalam perkembangannya seiring meningkatnya kebutuhan akan barang, kebutuhan tersebut tidak dapat dipenuhi dengan kegiatan produksi secara sederhana atau dalam skala kecil. Seiring Peningkatan jumlah kebutuhan tersebut maka kemajuan teknologi dibidang produksi juga dilakukan oleh mesin-mesin canggih yang dapat memproduksi barang dalam jumlah besar (massal) sehingga menimbulkan kegiatan perdagangan yang pesat. Kegiatan perdagangan tidak hanya berpusat pada daerah perkotaan nyatanya pada masa sekarang di daerah pedesaan juga mengalami kegiatan perdagangan yang pesat entah sebagai pelaku usaha maupun sebagai konsumen.

Perkembangan zaman menyebabkan persaingan bisnis kian kompetitif, dimana setiap perusahaan berusaha mengembangkan inovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, serta mengembangkan nilai ekonomis dari produk yang dihasilkan.<sup>2</sup> Dunia bisnis tidak hanya membicarakan tentang penjualan yang baik, tetapi ada aspek yang lebih luas untuk dikembangkan, yakni strategi agar tetap bertahan di tengah banyaknya kompetitor. Kondisi ini rentan menyebabkan pelaku usaha melakukan cara-cara yang tidak sehat demi keberlangsungan usahanya.<sup>3</sup> Dalam kegiatan perdagangan hubungan pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya adalah hubungan yang saling ketergantungan. Pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pembeli barang dan/jasa yang diproduksi, sehingga keberadaan konsumen sangat menentukan terhadap kelangsungan bisnis dari pelaku usaha. Di satu sisi konsumen juga membutuhkan barang dan/jasa yang di produksi pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hubungan pelaku usaha dan konsumen sama-sama memiliki posisi yang seimbang. Namun yang terjadi dalam prakteknya sering kedudukan pelaku usaha lebih kuat dari konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen dihadapkan kepada kekuatan maupun Sumber Daya Manusia (SDM) pelaku yang lebih unggul<sup>3</sup>. Dalam kenyataannya konsumen khususnya di pedesaan seringkali mengalami kerugian. Pelaku usaha dengan mudah menyangkal tuntutan konsumen dengan mendasarkan pada keahlian maupun

---

<sup>1</sup> Aris Prio Agus Santoso, *et.al*, *Hukum Perlindungan Konsumen: (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*,

Yogyakarta: Pustakabarupress, 2022, hal. 37

<sup>2</sup> Ahmad Zuhairi, *et.al*, *Perlindungan Konsumen*, Jurnal Kompilasi Hukum, Vol. 1, No.2, April, 2022, hlm. 23

<sup>3</sup> *Op.Cit*, hlm. 35

pengetahuan terkait dengan barang dan/jasa yang ditawarkan. Sehingga konsumen tidak dapat membuktikan kesalahan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian kepada konsumen karena dalam kondisi ini masyarakat yang dalam hal ini sebagai konsumen kurang teredukasi mengenai perlindungan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Oleh karena itu kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintahan dan Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen langsung ke masyarakat,<sup>4</sup> yang dalam hal ini diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam rangka penguatan terhadap konsumen, selanjutnya dilaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam bentuk penyuluhan hukum dengan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai yakni :

#### **Tujuan Pengabdian**

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, salah satunya yaitu dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat.
2. Memberikan pemahaman pentingnya Perlindungan Konsumen di Desa.
3. Menjelaskan hak-hak konsumen kepada masyarakat desa
4. Menjelaskan mekanisme Penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga alternatif

#### **Manfaat Pengabdian**

1. Menambah wawasan kepada masyarakat di desa mengenai Perlindungan Konsumen
2. Memberikan penjelasan hak-hak konsumen di masyarakat desa
3. Menambah pengetahuan akademik bagi masyarakat desa tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **A. Luaran Pengabdian**

---

<sup>4</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mataram, Pustaka Bangsa, 2016, hlm. 2

Target luaran pengabdian dalam penyuluhan hukum ini adalah pentingnya literasi pemahaman mengenai hak-hak konsumen sampai dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga alternatif.

## **B. Metode Pengabdian**

Penyuluhan hukum dilakukan dengan metode:

1. Ceramah interaktif mengenai materi penyuluhan hukum terkait perlindungan konsumen
2. Diskusi yaitu dengan membuka kesempatan tanya jawab kepada peserta dengan Tim Penyuluh mengenai materi yang disampaikan. Adanya metode diskusi diharapkan dapat lebih membuka wawasan dan meningkatkan pemahaman peserta penyuluhan mengenai materi yang disampaikan oleh Tim penyuluh.
3. Konsultasi Hukum yaitu dengan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan sejumlah permasalahan hukum berkaitan dengan perlindungan konsumen di desa kepada tim penyuluh. Konsultasi hukum dilaksanakan setelah acara penyampaian materi dan diskusi.
4. Penyuluhan hukum dilaksanakan di Kecamatan Lingsar, Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## **C. Saran Penyuluhan**

1. Kepala desa beserta staf desa lainnya
2. Ketua BPD dan anggota BPD
3. Pemuka Agama, Pemuka Masyarakat serta tokoh-tokoh Pemuda

## **HASIL DAN LUARAN**

### **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

#### **A. Penyelesaian Sengketa Non Litigasi**

##### **1. Pengertian Penyelesaian Sengketa Non Litigasi**

Litigation (bahasa Inggris) artinya pengadilan. Jadi nonlitigasi adalah di luar pengadilan. Sebagai bahan perbandingan, litigation (pengadilan), sebagian besar tugasnya adalah menyelesaikan sengketa dengan menjatuhkan putusan (constitutive) misalnya menjatuhkan putusan atas sengketa waris, perbuatan melawan hukum dan sebagian kecil tugasnya adalah penangkalan sengketa dengan menjatuhkan penetapan pengadilan

(deklaratoir) misalnya penetapan wali, penetapan anak angkat dan lain-lain.<sup>5</sup> Nonlitigasi sebagai kebalikan dari litigasi (*argumentum analogium*) adalah untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui perdamaian dan penangkalan sengketa dengan perancangkontrak yang baik.

Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi meliputi bidang yang sangat luas bahkan mencakup seluruh aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara hukum<sup>6</sup>. Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan kepada hukum, dan penyelesaian tersebut dapat digolongkan kepada penyelesaian yang berkualitas tinggi, karena sengketa yang diselesaikan secara demikian akan dapat selesai tuntas tanpa meninggalkan sisa kebencian dan dendam. Dengan demikian, penyelesaian sengketa secara nonlitigasi adalah penyelesaian masalah hukum secara hukum dan nurani, sehingga hukum dapat dimenangkan dan nurani orang juga tunduk untuk mentaati kesepakatan/ perdamaian secara sukarela tanpa ada yang merasa kalah.

Penyelesaian sengketa melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat “win-win solution”, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang di akibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Satu-satunya kelebihan proses nonlitigasi ini sifat kerahasiaannya, karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan dengan Alternative Dispute Resolution (ADR). Ada yang mengatakan kalau Alternative Dispute Resolution (ADR) ini merupakan siklus gelombang ketiga penyelesaian sengketa bisnis. Penyelesaian sengketa bisnis pada era globalisasi dengan ciri “moving quickly”, menuntut cara- cara yang “informal procedure and be put in motion quickly”. Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan istilah yang pertama kali dimunculkan di Amerika Serikat. Konsep ini merupakan jawaban atas ketidakpuasan yang muncul di masyarakat Amerika Serikat terhadap sistem pengadilan mereka. Ketidakpuasan tersebut bersumber pada persoalan waktu yang sangat lama dan biaya mahal, serta diragukan kemampuannya menyelesaikan secara memuaskan.

Pada intinya Alternative Dispute Resolution (ADR) dikembangkan oleh para praktisi

---

<sup>5</sup> I Wayan Wiryawan & I Ketut Artadi, *Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Udayana University Press, Denpasar, 2010, hal.3.

<sup>6</sup> Ibid.

hukum maupun para akademisi sebagai cara penyelesaian sengketa yang lebih memiliki akses pada keadilan.<sup>7</sup> Pasal 6 UU No. 30 Tahun 1999 mengatur mengenai pilihan dalam penyelesaian sengketa melalui cara musyawarah para pihak yang bersengketa, di bawah title “ Alternatif Penyelesaian Sengketa”, yang merupakan terjemahan dari Alternative Dispute resolution (ADR). Pengertian Alternative Dispute Resolution di sini adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian para ahli.

## 2. Ruang Lingkup Penyelesaian Sengketa Non Litigasi

Seperti diuraikan sebelumnya, bahwa sengketa yang timbul di antara pihak-pihak yang terlibat dalam berbagai macam kegiatan bisnis atau perdagangan termasuk di dalamnya meliputi pula unsur-unsur yang lebih luas, seperti pekerjaan, profesi, penghasilan, mata pencaharian dan keuntungan. Dalam penjelasan ketentuan Pasal 66 UU No. 30 Tahun 1999 dirumuskan lebih lanjut tentang ruang lingkup kegiatan perdagangan, yang meliputi antara lain kegiatan di bidang perniagaan, perbankan, keuangan, penanaman modal (investasi), industry dan hak kekayaan intelektual (HaKI). Dalam prakteknya sengketa bisnis mengalami perkembangan dari waktu ke waktu.<sup>8</sup> Pihak-pihak yang bersengketa dalam praktik dapat melakukan beberapa pendekatan dalam mengelola sengketa yang dihadapi. Secara umum ada beberapa pendekatan pengelolaan konflik atau sengketa yang terjadi<sup>9</sup>, yaitu :

- a) Power Based, merupakan pendekatan pengelolaan sengketa dengan mendasarkan pada kekuatan atau kekuasaan untuk memaksa seseorang untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Misalnya dengan cara mengancam, menakut-nakuti, blokade, boikot dan sebagainya. Pendekatan ini umumnya dilakukan apabila satu pihak memiliki posisi dan akses yang lebih kuat dari pihak yang lain.
- b) Right Based, merupakan pendekatan pengelolaan sengketa dengan mendasarkan konsep hak (hukum), yaitu konsep benar dan salah berdasarkan parameter yuridis melalui prosedur adjudikasi, baik di pengadilan maupun arbitrase. Dengan demikian pencari keadilan yang ingin menyelesaikan sengketanya harus terlebih dahulu mengajukan perkaranya ke pengadilan yang berwenang atau melalui arbitrase.

---

<sup>7</sup> Mas Achmad Santoso, “*Alternative Dispute Resolution (ADR) Di Bidang Lingkungan Hidup.*” Makalah Di Sampaikan Dalam Acara Forum Dialog Tentang *Alternative Dispute Resolution (ADR)* Yang Diselenggarakan Oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman dan *The Asia Foundation*, Jakarta, 1995, hal.1.

<sup>8</sup> Bambang Sutiyoso, *Op.cit.*, Hal. 8

<sup>9</sup> *Ibid.*, Hal. 9.

Pendekatan seperti ini umumnya mengarah pada keadaan win-lose solution, di mana ada pihak yang dimenangkan dan ada pula pihak yang dikalahkan di sisi lainnya.

- c) Interest Based merupakan pendekatan pengelolaan sengketa dengan mendasarkan pada kepentingan atau kebutuhan pihak-pihak yang bersengketa, bukan melihat pada posisi masing-masing. Solusi diupayakan mencerminkan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa secara mutual (win-win solution). Termasuk pendekatan interest based diantaranya negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Ruang lingkup penyelesaian sengketa nonlitigasi adalah seluas ruang lingkup cara penyelesaian sengketa hukum kecuali hukum-hukum yang bersifat memaksa dan hukum publik.<sup>10</sup> Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ruang lingkup dari penyelesaian sengketa nonlitigasi adalah meliputi perbuatan hukum atau tindakan hukum yang dapat mendorong orang untuk memilih penyelesaian persoalan hukumnya secara damai, karena para pihak menyadari bahwa pilihan cara nonlitigasi adalah yang paling efektif, efisien dan aman bagi penuntasan sengketanya. Untuk mencapai perdamaian tersebut, pilihan nonlitigasi dengan mempertimbangkan pada bahan-bahan penjelasan pasal-pasal hukum, biaya-biaya litigasi, pentingnya penyelesaian sengketa secara tuntas, tidak menyisakan dendam, dengan menyentuh nurani, dan tidak melukainya dengan debat.

### **3. Landasan Hukum Penyelesaian Sengketa Non Litigasi**

Penyelesaian sengketa nonlitigasi pada dasarnya adalah cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui perdamaian. Landasan penyelesaian sengketa adalah hukum, namun konstruksi penyelesaiannya disesuaikan dengan kehendak para pihak dengan tujuan agar para pihak merasa puas dengan cara penyelesaian sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa secara damai dilandasi adanya kesepakatan yang oleh para pihak dianggap paling baik. Dianggap baik artinya bahwa walaupun jalan kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa ini harus dilakukan dengan kesediaan untuk saling berkorban, maka pengorbanan ini dinilai paling wajar dan dengan biaya yang tidak mahal, jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Adapun landasan hukum penyelesaian sengketa nonlitigasi dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a) Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Ketentuan ini mengandung asas perjanjian bersifat terbuka. Artinya, dalam menyelesaikan masalah, setiap orang bebas memformulasikannya dalam bentuk perjanjian yang isinya apapun untuk dapat dijalankan dalam rangka menyelesaikan masalah. Selanjutnya

---

<sup>10</sup> Ibid.,Hal. 15

sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1340 KUHPerdara bahwa perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Untuk penyelesaian sengketa nonlitigasi ketentuan tersebut menjadi penting dalam hal mengingatkan kepada para pihak yang bersengketa bahwa kepadanya diberikan kebebasan oleh hukum untuk memilih jalan dalam menyelesaikan masalahnya yang dapat dituangkan dalam perjanjian, asal perjanjian itu dibuat secara sah, memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara.

- b) Pasal 1266 KUHPerdara menyebutkan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan tibal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Ketentuan tersebut penting untuk mengingatkan para pihak yang membuat perjanjian dalam menyelesaikan masalahnya bahwa perjanjian harus dilaksanakan secara konsekuen oleh para pihak.
- c) Pasal 1851 s/d 1864 KUHPerdara tentang Perdamaian. Bahwa perdamaian adalah perjanjian, karenanya perjanjian perdamaian itu sah kalau dibuat memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dan dibuat secara tertulis. Perdamaian dapat dilakukan di dalam Pengadilan maupun di luar Pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa nonlitigasi, perdamaian dibuat di luar Pengadilan yang lebih ditekankan yaitu bagaimana sengketa hukum dapat diselesaikan dengan cara perdamaian di luar Pengadilan dan perdamaian itu mempunyai kekuatan untuk dijalankan.
- d) UU No. 30 Tahun 1999, menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan kepada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis sebelum atau sesudah sengketa dengan menunjuk seorang atau lebih arbiter untuk memberi putusan atas sengketa. Selanjutnya yang dimaksud dengan alternatif penyelesaian sengketa adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

#### **4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non Litigasi**

Mekanisme penyelesaian sengketa yang dimaksud di sini mengenai tata cara atau proses penyelesaian sengketa melalui nonlitigasi (negosiasi, mediasi dan arbitrase) dan likaliknya, seperti misalnya strategi dan tekniknya dari proses awal sampai diperoleh putusan akhir. Cara tersebut akan diuraikan sebagaimana berikut ini :

##### **a) Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dengan Negosiasi**

Negosiasi sebagai sarana bagi para pihak yang bersengketa, untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah, sehingga tidak ada prosedur baku, akan tetapi prosedur dan mekanismenya diserahkan kepada kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut. Penyelesaian sengketa sepenuhnya dikontrol oleh para pihak, sifatnya informal, yang dibahas adalah berbagai aspek, tidak hanya persoalan hukum saja. Supaya negosiasi dapat berhasil dengan baik dan memuaskan para pihak, maka seorang negosiator harus menggunakan strategi dan taktik. Strategi-strategi negosiasi merupakan cara dasar dalam mengendalikan hubungan kekuatan, pertukaran informasi, dan interaksi diantara para pihak pelaku negosiasi. Menurut Garry Goodpaster, dikatakan



meskipun mekanisme negosiasi sangat kompleks dan beragam, namun secara esensial ada tiga strategi dasar negosiasi yaitu :

- 1). Bersaing (*competing*); Negosiasi dengan cara bersaing atau kompetitif, disebut juga “*hard bargaining*” (tawar-menawar bersikeras), distributif, posisional, “*zero-sum bargaining*” (menang tawar-menawar sebesar kekalahan pihak lawan) atau “*win-lose bargaining*” (tawar-menawar menang kalah). Negosiasi bersaing mempunyai maksud memaksimalkan keuntungan yang didapat pelaku tawar-menawar kompetitif terhadap pihak lain, yaitu untuk mencari kemenangan, berupaya mendapatkan harga termurah, laba yang besar, biaya rendah, persyaratan yang lebih menguntungkan dibandingkan dengan pihak lain.
- 2). Kompromi (*compromising*); Strategi negosiasi kompromi disebut juga “*soft bargaining*” (negosiasi lunak), “*win-some-lose-some*” (mendapat dengan member) atau “*take and give bargaining*”. Hal ini berarti bahwa salah satu pihak harus memberi ganti atas beberapa yang diinginkan agar mendapat sesuatu. Pada prinsipnya satu pihak harus mengorbankan sesuatu untuk mendapatkan kesepakatan, negosiator tidak mendapatkan semua yang diinginkannya, tetapi hanya sebagian.
- 3). Kolaborasi pemecahan masalah (*problem solving*); Negosiasi berkolaborasi pemecahan masalah (*problem solving*) disebut juga negosiasi integratif atau kepentingan (*positive-sum* atau *win-win*). Strategi ini para pihak bertujuan memenuhi kepentingan sendiri , juga kepentingan pihak mitra untuk memaksimalkan keuntungan, para pihak harus berkolaborasi guna menyelesaikan problem dari penemuan tindakan bersama yang dapat mereka lakukan guna memenuhi kepentingan masing-masing.<sup>11</sup>

Terdapat beberapa hal yang sangat mempengaruhi jalannya negosiasi, yaitu : (1) kekuatan tawar-menawar; (2) pola tawar- menawar; (3) strategi dalam tawar menawar.<sup>12</sup> Melakukan negosiasi untuk menyelesaikan sengketa harus melalui tahapan-tahapan sebagaimana pendapat Howard Raiffa<sup>13</sup> (seperti dikutip oleh Suyud Margono) sebagai berikut :

---

<sup>11</sup> Garry Goodpaster, *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995, hal.21-24.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Howard Raiffa, *The Art and Science of Negotiation. Massachusetts* : Harvard University Press, Cambridge, 1982, hal.48-50.

- 1) Tahap persiapan, Dalam mempersiapkan perundingan, hal pertama yang harus dipersiapkan adalah apa yang dibutuhkan/ diinginkan. Dengan kata lain, negosiator harus mengenali dulu kepentingan sendiri sebelum mengenali kepentingan pihak lain, misalnya seberapa terbukanya informasi yang harus diberikan, dimana perundingan akan dilaksanakan, apa sasaran yang diinginkan. Tahap ini sering diistilahkan dengan know yourself. Dalam tahap persiapan ini, juga perlu menelusuri berbagai alternatif lainnya, apabila alternatif terbaik atau maksimal tidak tercapai atau disebut BATNA (Best Alternative To A Negotiated Agreement). Dalam tahap ini perlu juga menentukan hal-hal yang bersifat logistik, seperti siapa yang harus bertindak sebagai perunding, perlukah menyewa perunding yang mempunyai ketrampilan khusus, apabila perundingan bersifat internasional bahasa apakah yang akan digunakan serta siapa yang bertanggung jawab menyediakan penerjemah. Selanjutnya dilakukan simulasi (simulated role playing), hal ini sangat bermanfaat dalam mempersiapkan strategi bernegosiasi.
- 2) Tahap tawaran awal (opening gambit), Dalam tahap ini seorang perunding melakukan strategi tentang siapa yang harus lebih dahulu menyampaikan tawaran, bagaimana menyikapi tawaran awal tersebut. Apabila ada dua tawaran dalam perundingan, biasanya midpoint (titik diantara dua tawaran) merupakan solusi atau kesepakatan, sebelum midpoint dijadikan kesepakatan hendaknya dibandingkan dengan level aspiration para pihak.
- 3) Tahap pemberian konsesi (the negotiated dance), Konsesi yang harus dikemukakan tergantung pada konteks negosiasi dan konsesi yang diberikan oleh pihak lawan. Seorang perunding harus melakukan kalkulasi yang tepat tentang agresifitas, seperti bagaimana menjaga hubungan baik dengan pihak lawan, empati terhadap pihak lawan, dan fairness. Negosiator mempunyai peranan penting dalam konsesi dan menjaga posisi tawar sampai pada tingkat yang diinginkan.
- 4) Tahap akhir permainan (end play), Tahap akhir permainan ini meliputi pembuatan komitmen atau membatalkan komitmen yang telah dinyatakan sebelumnya.

#### **b) Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dengan Mediasi**

Seperti halnya penyelesaian sengketa melalui negosiasi, maka penyelesaian sengketa melalui mediasi juga memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui. Menurut Jacqueline M. & Nolan-Haley ada beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam mediasi, yaitu : (1) screening; (2) mediator describes process and role of mediator; (3) mediator assists parties in drafting agreement .<sup>14</sup> Dalam mekanisme penyelesaian sengketa menggunakan mediasi perlu dikemukakan mengenai peran dan fungsi mediator sebagaimana yang dikemukakan oleh Raiffa yaitu sisi peran yang terlemah hingga sisi peran yang terkuat. Sisi peran terlemah adalah apabila mediator hanya melaksanakan perannya, yakni :

---

<sup>14</sup> Sayud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2010, hal.53-54.

- 1) Penyelenggara pertemuan;
- 2) Pemimpin diskusi netral;
- 3) Pemelihara atau penjaga aturan perundingan agar proses perundingan berlangsung secara beradab;
- 4) Pengendali emosi para pihak;
- 5) Pendorong pihak/ perunding yang kurang mampu atau segan mengemukakan pandangannya.<sup>15</sup>

Sisi peran yang kuat oleh mediator bila dalam perundingan adalah mengerjakan/melakukan hal-hal diantaranya :

- 1) Mempersiapkan dan membuat notulen perundingan;
- 2) Merumuskan titik temu/ kesepakatan para pihak; membantu para pihak agar menyadari, bahwa sengketa bukan sebuah pertarungan untuk dimenangkan, tapi diselesaikan;
- 3) Menyusun dan mengusulkan alternatif pemecahan masalah;
- 4) Membantu para pihak menganalisis alternatif pemecahan masalah.

Menurut Fuller sebagaimana dikutip oleh Suyud Margono, menyebutkan 7 (tujuh) fungsi mediator, yakni :

- 1) Sebagai katalisator (catalyst) mengandung pengertian bahwa kehadiran mediator dalam proses perundingan mampu mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi diskusi.
- 2) Sebagai pendidik (educator) berarti seorang mediator harus berusaha memahami aspirasi, prosedur kerja, keterbatasan politis dan kendala usaha dari para pihak. Oleh sebab itu, ia harus berusaha melibatkan diri dalam dinamika perbedaan diantara para pihak.
- 3) Sebagai penerjemah (translator), berarti mediator harus berusaha menyampaikan dan merumuskan usulan pihak yang satu kepada pihak lainnya melalui bahasa atau ungkapan yang enak didengar oleh pihak lainnya, tanpa mengurangi sasaran yang dicapai oleh pengusul.
- 4) Sebagai narasumber (resource person), berarti seorang mediator harus mendayagunakan sumber-sumber informasi yang tersedia.
- 5) Sebagai penyandang berita jelek (bearer of bad news), berarti seorang mediator harus menyadari, bahwa para pihak dalam proses perundingan dapat bersikap emosional, maka mediator harus mengadakan pertemuan terpisah dengan pihak-pihak untuk menampung berbagai usulan.
- 6) Sebagai agen realitas (agent of reality), berarti mediator harus berusaha memberi pengertian secara terang kepada salah satu pihak bahwa sasarannya tidak mungkin/ tidak masuk akal untuk dicapai melalui perundingan.
- 7) Sebagai kambing hitam (scapegoat), berarti seorang mediator harus siap disalahkan, misalnya dalam membuat kesepakatan hasil perundingan.<sup>16</sup>

Lebih lanjut, mekanisme mediasi sebenarnya tergantung pada situasi sosial dan budaya masyarakat dimana para pihak berada. Secara garis besar dapat dikemukakan tahapan-tahapan mediasi sebagai berikut :

---

<sup>15</sup> Ibid., Hal. 55

<sup>16</sup> Ibid., Hal. 56

- 1) Tahap pembentukan forum. Pada awal mediasi, sebelum rapat antara mediator dan para pihak, mediator menciptakan atau membentuk forum. Setelah forum terbentuk, diadakan rapat bersama. Mediator memberi tahu kepada para pihak mengenai bentuk dari proses, menjelaskan aturan dasar, bekerja berdasar hubungan perkembangan dengan para pihak dan mendapat kepercayaan sebagai pihak netral, dan melakukan negosiasi mengenai wewenangnya dengan para pihak, menjawab pertanyaan para pihak, bila para pihak sepakat melanjutkan perundingan, para pihak diminta komitmen untuk mentaati aturan yang berlaku.
- 2) Tahap kedua: pengumpulan dan pembagian informasi. Setelah tahap awal selesai, maka mediator meneruskannya dengan mengadakan rapat bersama, dengan meminta pernyataan atau penjelasan pendahuluan pada masing-masing pihak yang bersengketa. Pada tahap informasi, para pihak dan mediator saling membagi informasi dalam acara bersama dan secara sendiri-sendiri saling bagi informasi dengan mediator, dalam acara bersama. Apabila para pihak setuju meneruskan mediasi, mediator kemudian mempersilakan masing-masing pihak menyajikan versinya mengenai fakta dan patokan yang diambil dalam sengketa tersebut. Mediator boleh mengajukan pertanyaan untuk mengembangkan informasi, tetapi tidak mengizinkan pihak lain untuk mengajukan pertanyaan atau melakukan interupsi apapun. Mediator memberi setiap pihak dengar pendapat mengenai versinya atas sengketa tersebut. Mediator harus melakukan kualifikasi fakta yang telah disampaikan, karena fakta yang disampaikan para pihak merupakan kepentingan-kepentingan yang dipertahankan oleh masing-masing pihak agar pihak lain menyetujuinya. Para pihak dalam menyampaikan fakta memiliki gaya dan versi yang berbeda-beda, ada yang santai, ada yang emosi, ada yang tidak jelas, ini semua harus diperhatikan oleh mediator. Kemudian dilanjutkan dengan diskusi terhadap informasi yang disampaikan oleh masing-masing pihak, untuk mengukuhkan bahwa mediator telah mengerti para pihak, mediator secara netral membuat kesimpulan atas penyajian masing-masing pihak, mengulangi fakta-fakta esensial menyangkut setiap perspektif atau patokan mengenai sengketa.
- 3) Tahap ketiga, merupakan tahap penyelesaian masalah. Selama tahap tawar-menawar atau perundingan penyelesaian problem, mediator bekerja dengan para pihak secara bersama-sama dan terkadang terpisah, menurut keperluannya, guna membantu para pihak merumuskan permasalahan, menyusun agenda untuk membahas masalah dan mengevaluasi solusi. Pada tahap ketiga ini terkadang mediator mengadakan “caucus” dengan masing-masing dalam mediasi. Suatu caucus merupakan pertemuan sendiri para pihak pada satu sisi atau suatu pertemuan sendiri antara para pihak pada satu sisi dengan mediator.<sup>17</sup> Mediator menggunakan caucus (bilik kecil) untuk mengadakan pertemuan pribadi dengan para pihak secara terpisah, dalam hal ini mediator dapat melakukan tanya jawab secara mendalam dan akan memperoleh informasi yang tidak diungkapkan pada suatu kegiatan mediasi bersama. Mediator juga dapat membantu suatu pihak untuk menentukan alternatif alternatif untuk menyelesaikannya, mengeksplorasi serta mengevaluasi pilihan-pilihan, kepentingan dan kemungkinan penyelesaian secara lebih terbuka. Apabila mediator akan mengadakan caucus, harus menjelaskan penyelenggaraan caucus ini kepada para pihak, menyusun

---

<sup>17</sup> Garry Goodpaster, Op. Cit, hal.246.

perilaku mediator sehubungan dengan caucus yang mencakup kerahasiaan yaitu mediator tidak akan mengungkapkan apapun pada pihak lain, kecuali sudah diberi wewenang untuk itu. Hal ini untuk menjaga netralitas dari mediator dan akan memperlakukan yang sama pada para pihak.

- 4) Tahap pengambilan keputusan. Dalam tahap ini para pihak saling bekerja sama dengan bantuan mediator untuk memilih solusi yang dapat disepakati bersama atau setidaknya solusi yang dapat diterima terhadap masalah yang diidentifikasi. Setelah para pihak mengidentifikasi solusi yang mungkin, para pihak harus memutuskan sendiri apa yang akan mereka setuju atau sepakati. Akhirnya para pihak yang sepakat berhasil membuat keputusan bersama, yang kemudian dituangkan dalam bentuk perjanjian. Mediator dapat membantu untuk menyusun ketentuan-ketentuan yang akan dimuat dalam perjanjian agar seefisien mungkin, sehingga tidak ada keuntungan para pihak yang tertinggal.

**c) Mekanisme Penyelesaian Sengketa Dengan Arbitrase**

Mekanisme penyelesaian sengketa dengan arbitrase pada hakekatnya secara umum tidak jauh berbeda dengan proses pemeriksaan perkara di pengadilan. Karena baik arbitrase maupun litigasi sama-sama merupakan mekanisme adjudikatif, yaitu pihak ketiga yang dilibatkan dalam penyelesaian sengketa tersebut sama-sama mempunyai kewenangan memutuskan sengketa tersebut. Arbitrase termasuk adjudikatif privat sedangkan litigasi termasuk adjudikatif public. Sehingga baik arbitrase maupun litigasi sama-sama bersifat win-lose solution.

Meskipun demikian pada umumnya dalam dunia bisnis orang lebih memilih arbitrase karena memiliki beberapa keunggulan daripada cara litigasi, seperti jaminan kerahasiaan/pemeriksaan dilakukan tertutup, menghindari kelambatan prosedural administrasi, mempunyai kebebasan memilih arbiter, bebas menentukan pilihan hukum, dan tempat penyelenggaraan serta pelaksanaan putusan arbitrase, serta putusan arbitrase bersifat final dan berkekuatan hukum tetap. Berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999, pada prinsipnya mekanisme penyelesaian sengketa dengan arbitrase adalah melalui tiga tahapan yaitu, tahap persiapan atau pra pemeriksaan, tahap pemeriksaan atau penentuan dan tahap pelaksanaan. Tahap persiapan adalah tahap untuk mempersiapkan segala sesuatunya guna sidang pemeriksaan perkara.

Tahap persiapan antara lain meliputi :

- 1) Persetujuan arbitrase dalam dokumen tertulis;
- 2) Penunjukan arbiter;
- 3) Pengajuan surat tuntutan oleh pemohon;
- 4) Jawaban surat tuntutan oleh termohon;
- 5) Perintah arbiter agar para pihak menghadap sidang arbitrase.

Tahap kedua adalah tahap pemeriksaan, yaitu tahap mengenai jalannya sidang

pemeriksaan perkara, mulai dari awal pemeriksaan peristiwanya, proses pembuktian, sampai dijatuhkannya putusan oleh arbiter. Selanjutnya adalah tahap pelaksanaan sebagai tahap terakhir, yaitu tahap untuk merealisasi putusan arbiter yang bersifat final dan mengikat. Pelaksanaan putusan dapat dilakukan secara sukarela maupun dengan paksa melalui eksekusi oleh Pengadilan negeri. Setelah dikeluarkannya Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka secara *lex generalis* ketentuan mengenai penyelesaian sengketa nonlitigasi adalah berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999 termasuk arbitrase. Adapun mekanisme arbitrase menurut UU No. 30 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- a) Permohonan arbitrase dilakukan dalam bentuk tertulis dengan cara menyampaikan surat tuntutan kepada arbiter atau majelis arbitrase yang memuat identitas para pihak, uraian singkat tentang sengketa yang disertai dengan lampiran bukti-bukti dan isi tuntutan yang jelas. Kemudian surat tuntutan dan surat permohonan tersebut disampaikan kepada termohon yang disertai perintah untuk memberikan tanggapan dan jawaban dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya tuntutan oleh termohon, selanjutnya diteruskan kepada pemohon. Bersamaan dengan itu, arbiter atau ketua majelis arbitrase memerintahkan kepada para pihak untuk menghadap di muka sidang arbitrase dalam waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak dikeluarkannya surat perintah tersebut.
- b) Pemeriksaan sengketa arbitrase harus dilakukan secara tertulis, kecuali disetujui para pihak maka pemeriksaan dapat dilakukan secara lisan. Semua pemeriksaan sengketa oleh arbiter atau majelis arbitrase dilakukan secara tertutup. Jumlah arbiter harus ganjil, penunjukan 2 (dua) arbiter dilakukan oleh para pihak yang memiliki wewenang untuk memilih dan menunjuk arbiter yang ketiga yang nantinya bertindak sebagai ketua majelis arbitrase. Arbiter yang telah menerima penunjukan tersebut tidak dapat menarik diri, kecuali atas persetujuan para pihak.
- c) Dalam sidang pertama diusahakan perdamaian, bila dicapai kesepakatan maka arbiter atau majelis arbitrase membuat suatu akta perdamaian yang sifatnya final dan mengikat para pihak dan memerintahkan untuk memenuhi ketentuan perdamaian tersebut. Jika usaha perdamaian tidak berhasil, maka pemeriksaan terhadap pokok sengketa akan dilanjutkan. Pemeriksaan atas sengketa harus diselesaikan dalam waktu 180 (seratus delapan puluh) hari sejak arbiter atau majelis arbitrase terbentuk. Jangka waktu ini dapat diperpanjang dengan persetujuan para pihak apabila diperlukan.
- d) Atas perintah arbiter atau majelis arbitrase atau atas permintaan para pihak dapat dipanggil seorang atau lebih saksi atau saksi ahli untuk didengar kesaksiannya yang sebelumnya disumpah. Saksi atau saksi ahli tersebut dapat memberikan keterangan tertulis atau didengar keterangannya di muka sidang arbitrase yang dihadiri oleh para pihak atau kuasanya.
- e) Putusan arbiter atau majelis arbitrase diambil berdasarkan ketentuan hukum atau berdasarkan keadilan dan kepatutan, putusan tersebut harus diucapkan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah pemeriksaan ditutup. Putusan arbitrase bersifat final, mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Selanjutnya putusan tersebut didaftarkan kepada

kepaniteraan Pengadilan Negeri setempat.

## B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Provinsi NTB

BPSK NTB adalah lembaga non pemerintah yang telah terdaftar dan diakui keberadaannya oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani sengketa konsumen dan pelaku usaha. Letak BPSK NTB berada di Kantor Walikota Mataram Jl. Flamboyan No 1 Kelurahan Mataram Barat Kecamatan Selaparang Kota Mataram.

Sebagaimana telah disebutkan bahwa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana tersebut di atas lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan 47 Undang-undang perlindungan konsumen. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum."



**Gambar 1. Penyuluhan Hukum oleh Tim PKM Universitas Mataram**

Selanjutnya dalam Pasal UUPK menyebutkan bahwa "penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu ununtuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen ." Penyelesaian sengketa

konsumen di luar pengadilan menurut UUPK Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen di atas, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu :

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)



**Gambar 2. Keikutsertaan Masyarakat dalam pelaksanaan Penyuluhan Hukum  
C. Data Masyarakat Desa Duman Terhadap Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Berdasarkan hasil pengabdian dan tanya jawab dengan masyarakat yang di Desa Duman, hampir seluruh masyarakat Desa Duman ketika terjadi masalah terhadap konsumen yang dirugikan tidak mengetahui harus melakukan pengaduan ke pihak atau lembaga yang berwenang dalam



**Gambar 3. Foto Bersama antara Tim PKM Universitas Mataram dan Peserta**



Selama ini masyarakat hanya mengetahui ketika terjadi masalah hukum hanya ke pihak kepolisian saja yang berwenang menangani kasus-kasus termasuk ketika terjadi kerugian terhadap konsumen. Untuk itu tujuan dari terselenggaranya penyuluhan hukum yang dilakukan oleh kelompok kami memberikan gambaran, pengetahuan, dan pencerahan terhadap alternatif penyelesaian sengketa terhadap perlindungan konsumen yang tidak selalu berpatok pada penyelesaian sengketa litigasi. Tetapi, negara mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang untuk menangani kasus-kasus dalam perlindungan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Sosialisasi Penyuluhan Hukum perlindungan konsumen melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di Desa Duman Kecamatan Lingsar Lombok. Upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam kerugian dalam pemanfaatan barang dari suatu pelaku usaha maupun UMKM. Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 bahwa ketika terjadi kerugian dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Konsumen dapat menggunakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dengan lebih mudah, cepat, dan biaya lebih ringan. Tetapi, informasi yang didapatkan oleh masyarakat di Desa Duman Kecamatan Lingsar mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa masih sangat minim. Kelompok kami juga menawarkan tindakan lebih lanjut apabila masyarakat di Desa Duman Kecamatan Lingsar masih membutuhkan informasi dan pendampingan dalam penggunaan lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk kasus perlindungan konsumen

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami segenap penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Mataram yang telah membiayai kegiatan ini melalui Hibah Pengabdian kepada Masyarakat Tingkat Fakultas Universitas Mataram tahun anggaran 2023. Ucapan terima kasih pula kami haturkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyukseskan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat baik tim pelaksana maupun pihak lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

Aris Prio Agus Santoso, *et.al*, *Hukum Perlindungan Konsumen:(Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Yogyakarta: Pustakabarupress, 2022

Candra Irawan, *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Alternative Dispute Resolution) di Indonesia*, Bandung, Mandar Maju, 2010

Endrik Safudin, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Malang, Intras Publishing, 2018

Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha)*, Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mataram, Pustaka Bangsa, 2016

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada Media, 2018

## **JURNAL**

Ahmad Zuhairi, *et.al*, *Perlindungan Konsumen*, Jurnal Kompilasi Hukum, Vol. 1, No.2, April, 2022.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa