

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP
PROSES ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PRINSIP
*AUDI ET ALTERAM PARTEM***

(Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)

SKRIPSI

OLEH:

LINDA WAHYUNI PASARIBU

228400182



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/8/26

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP
PROSES ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PRINSIP**

AUDI ET ALTERAM PARTEM

(Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area**



OLEH:

LINDA WAHYUNI PASARIBU

228400182

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/8/26

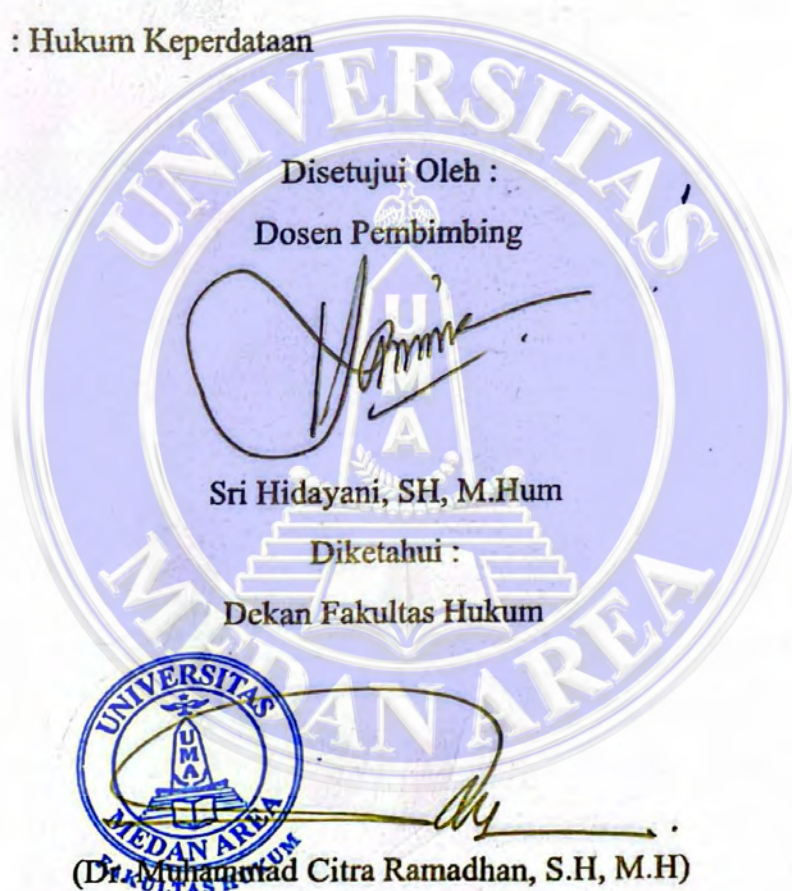
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Proses Arbitrase
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan
Prinsip *Audi et Alteram Partem* (Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-
BPSK/2024/PN Mdn)

Nama : Linda Wahyuni Pasaribu

NPM : 228400182

Bidang : Hukum Keperdataan



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)7/8/26

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri, Adapun bagian-bagian tertentu yang saya kutip dari hasil penelitian orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya tulis ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lain sesuai peraturan yang berlaku, apabila di temukanya plagiat didalam skripsi saya.



Medan, 06 Januari 2026



Linda Wahyuni Pasaribu

228400182

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Wahyuni Pasaribu
NPM : 228400182
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Proses Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan Prinsip *Audi et Alteram Partem* (Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus- BPSK/2024/PN Mdn).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 06 Januari 2026
Yang menyatakan,



(Linda Wahyuni Pasaribu)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/8/26
II

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Linda Wahyuni Pasaribu
Tempat/Tgl Lahir : Tembung, 06 Agustus 2004
Alamat : Dusun IV, Jl. Pendidikan 3 Gg. Riski.
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status Pribadi : Belum Menikah

2. Data Orang Tua

Ayah : Alm. Muhammad Amin Pasaribu
Ibu : Rosnawati Pulungan
Anak ke : 5 (Lima) dari 5 (Lima) Bersaudara

3. Pendidikan

SD (Negeri 107405) : Lulus Tahun 2016
SMP (Madinatussalam) : Lulus Tahun 2019
SMK (YPT. Teladan Medan) : Lulus Tahun 2022
Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2026

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP
PROSES ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN YANG TIDAK SESUAI DENGAN PRINSIP

AUDI ET ALTERAM PARTEM

(Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)

Oleh:

LINDA WAHYUNI PASARIBU

NPM: 228400182

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan yang berwenang menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun dalam pelaksanaannya, proses arbitrase BPSK tidak selalu berjalan sesuai dengan prinsip keadilan prosedural, khususnya prinsip audi et alteram partem, yang menjamin dimana hak para pihak untuk didengar secara seimbang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip audi et alteram partem dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, mengkaji perlindungan hukum bagi pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran prinsip tersebut dalam proses arbitrase, serta menelaah pertimbangan hakim dalam Putusan Nomor 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, jenis data adalah data sekunder, primer, tersier. Teknik pengumpulan data pustaka dan lapangan. Analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam perkara a quo, proses arbitrase BPSK tidak memenuhi prinsip audi et alteram partem karena pelaku usaha tidak diberikan pemanggilan yang sah dan patut serta tidak memperoleh kesempatan untuk menyampaikan pembelaan dan alat bukti. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha diwujudkan melalui pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri. Pertimbangan hakim menegaskan bahwa pelanggaran terhadap prinsip audi et alteram partem merupakan pelanggaran terhadap due process of law sehingga putusan arbitrase BPSK tersebut dapat dibatalkan demi menjamin keadilan dan kepastian hukum.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Sengketa Konsumen, *Audi Et Alteram Partem*.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR BUSINESS ACTORS AGAINST ARBITRATION PROCESSES BY THE CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AGENCY THAT DO NOT CONFORM TO THE PRINCIPLES OF

AUDI ET ALTERAM PARTEM

(STUDY OF DECISION No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)

By:

LINDA WAHYUNI PASARIBU

NPM: 228400182

The purpose of this study is to determine whether the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is an out-of-court consumer dispute resolution institution authorized to resolve disputes through mediation, conciliation, and arbitration. However, in practice, the BPSK arbitration process does not always comply with the principles of procedural fairness, particularly the principle of audi et alteram partem, which guarantees the right of all parties to be heard equally. This study aims to analyze the application of the audi et alteram partem principle in resolving consumer disputes at the Consumer Protection and Assurance Agency (BPSK), examine legal protection for business actors in the event of a violation of this principle during the arbitration process, and examine the judge's considerations in Decision Number 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. The research method used is normative juridical, with secondary, primary, and tertiary data. Data collection techniques used were library and field data. Data analysis was conducted qualitatively. The results indicate that in the a quo case, the BPSK arbitration process did not comply with the audi et alteram partem principle because the business actors were not given a valid and proper summons and were not given the opportunity to present their defenses and evidence. Legal protection for business actors is realized through filing an objection with the District Court. The judge's considerations affirmed that the violation of the audi et alteram partem principle constitutes a violation of due process of law, therefore, the BPSK arbitration decision can be annulled to ensure justice and legal certainty

Keywords: Legal Protection, Consumer Disputes, Audi Et Alteram Partem.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenannya telah memberikan karunia berupa Kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Proses Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan Prinsip *Audi et Alteram Partem* (Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)”**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini menggambarkan Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Proses Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan Prinsip *Audi et Alteram Partem*.

Secara khusus, penulis menghanturkan sembah sujud dan mengucapkan rasa terima-kasih tiada terhingga kepada kedua orang tua, kepada cinta pertama dan panutan penulis yang sudah beristirahat di surganya Allah, yaitu Bapak Alm. Muhammad Amin Pasaribu, seseorang yang penulis panggil dengan sebutan “Bapak” sosok yang sangat penulis rindukan, Mungkin langkah ini tak sempat Bapak saksikan secara langsung, namun setiap pencapaian ini tak pernah lepas dari jejak doa dan kasihmu yang tertanam kuat sejak awal kehidupan penulis. Terimakasih sudah menjadi Bapak yang semasa hidupnya selalu berusaha memberikan kehidupan yang baik bagi penulis, kasih sayang yang tiada henti, motivasi, serta doa yang begitu berarti.

Dan yang tercinta Ibu Ros Pulungan, seseorang yang penulis panggil dengan sebutan “Mamak”, Terimakasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tiada henti. Terimakasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, Terimakasih telah memberikan kehidupan yang layak, tempat tinggal yang layak, dan terimakasih karena terus mendorong penulis untuk tidak menyerah, bahkan di saat segalanya terasa berat. Tanpa kehadiran dan cinta tulusmu, mungkin langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. M. Yusrizal Adi Syahputra, SH, MH, Selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Pendidikan dan Pembelajaran Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, SH, MH, Selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H, M.H Selaku Kepala Bidang Pembelajaran dan

Sistem Informasi Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

6. Bapak Dr, Shulhan Iqbal Nasution, SH, MH, selaku Wakil Dekan III Bidang Minat, Bakat, dan Karir.
7. Ibu Dr. Serimin Pinem, SH., M.Kn, Selaku Wakil Dekan IV Bidang Riset, Publikasi, Dan Kemitraan.
8. Ibu Sri Hidayani, SH, M.Hum, Selaku Pembimbing Skripsi, sekaligus Dosen Penasehat Akademik penulis, yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terimakasih yang sebesar besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini.
9. Bapak Mhd. Ansor Lubis SH., MH. Selaku Sekretaris seminar
10. Bapak Dr. Wenggedes Frensh Selaku Dosen Pembimbing
11. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
12. Kepada saudara kandung penulis, Gonggam Parulian Pasaribu, Fahrizal Akbar Pasaribu, Syahrudin Alfahrizi Pasaribu, dan Safrina Putri Pasaribu, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, doa, dan kebersamaan yang senantiasa diberikan kepada penulis.
13. Kepada seseorang yang telah penulis kenal sejak masa sekolah menengah pertama dan hingga kini senantiasa berada di sisi penulis, penulis mengucapkan terima kasih atas ketulusan, kesabaran, serta dukungan yang tiada henti. Kehadiran, perhatian, dan motivasi yang diberikan menjadi sumber kekuatan

bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada sahabat terbaik penulis, Khairunnisa, penulis mengucapkan terima kasih atas persahabatan, dukungan, dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada penulis.
15. Kepada teman seperjuangan, Julia Dian Krysti dan Nurfadillah Syahfitri, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
16. Kepada teman teman penulis yaitu Elisa Catherine, Nur Khalisa, Nanda Firli, Wandani Putri, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan bantuan yang di berikan kepada penulis.

Akhir kata, atas segala baik budi semua pihak kiranya mendapat lindungan Allah Swt dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara. Demikianlah penulis niat kan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 06 Januari 2026

Penulis

Linda Wahyuni Pasaribu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Keaslian Peneliti.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	14
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	14
2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum.....	18
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	19
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	19
2.2.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
2.3 Tinjauan Umum Tentang Arbitrase	23
2.3.1 Pengertian Arbitrase.....	23
2.3.2 Tahapan Proses Arbitrase.....	25
2.4 Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa konsumen.....	31

2.4.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	31
2.4.2 Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen...	32
2.5 Tinjauan Umum Tentang <i>Audi Et Alteram Partem</i>	35
2.5.1 Pengertian <i>Audi Et Alteram Partem</i>	35
2.5.2 Penerapan Asas <i>Audi Et Alteram Partem</i>	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	40
3.1.1 Waktu Penelitian.....	40
3.1.2 Tempat Penelitian.....	41
3.2. Metodologi Penelitian	41
3.2.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2.2 Jenis Data.....	42
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.4 Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Penerapan Prinsip <i>Audi Et Alteram Partem</i> Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)....	45
4.2 Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Apabila Terjadi Pelanggaran Prinsip <i>Audi Et Alteram Partem</i> Dalam Proses Arbitrase Di Badan Penyelesaian.....	52

4.3 Pertimbangan Hakim Terhadap Pelaku Usaha Dalam Proses Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yang Tidak Sesuai Dengan Prinsip Audi Et Alteram Partem Dalam Proses Arbitrase Putusan No. 590/Pdt.SusBPSK/2024/PN.Mdn.....	57
--	----

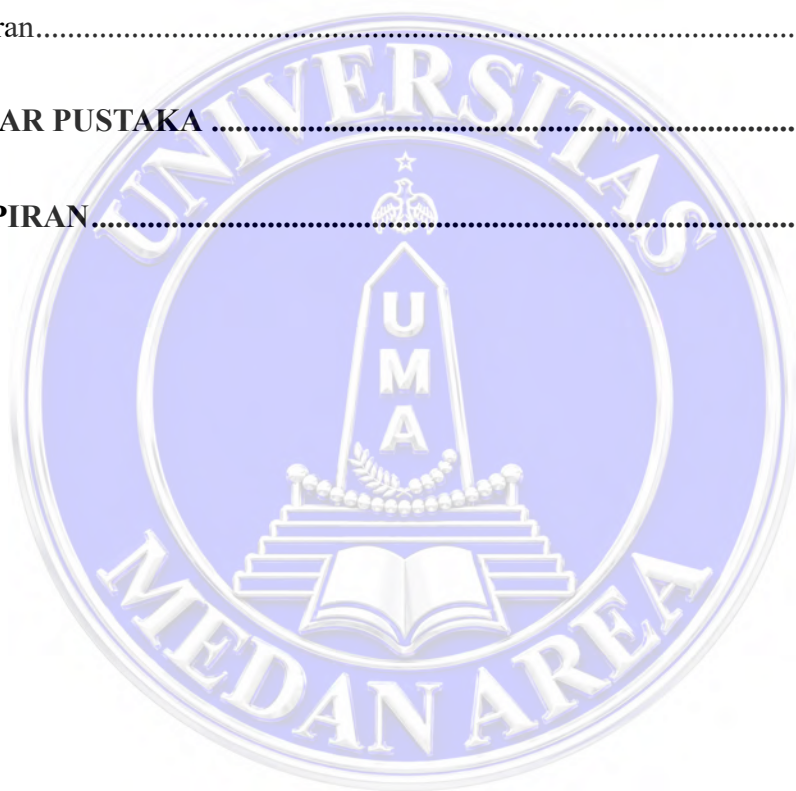
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
---------------------------------------	-----------

5.1 Simpulan	62
--------------------	----

5.2 Saran.....	63
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	64
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	69
-----------------------	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perlindungan hukum merupakan usaha untuk melindungi kepentingan pribadi dengan memberikan hak asasi manusia yang memberdayakan individu untuk berjuang demi haknya. Perlindungan hukum mencakup upaya untuk melestarikan nilai dan harga diri manusia serta mengakui hak asasi manusia yang dimiliki oleh individu sesuai dengan peraturan hukum guna mencegah tindakan sewenang-wenang, yang berlandaskan pada Pancasila dan prinsip-prinsip negara hukum. Perlindungan hukum adalah bentuk perlindungan utama karena berlandaskan pada pandangan bahwa hukum merupakan alat yang bisa menyuarakan kepentingan dan hak konsumen secara menyeluruh.¹

Pelaku usaha sering disebut sebagai produsen. Istilah produsen berasal dari kata Belanda "*producent*" dan dalam bahasa Inggris disebut "*producer*," yang berarti penghasil. Dalam konteks yang berbeda, produsen biasanya diartikan sebagai orang atau organisasi yang membuat barang dan jasa, sehingga juga dikenal sebagai penyedia produk. Dalam penjelasan mengenai produsen, pengusaha, atau penyedia produk, termasuk di dalamnya adalah pembuat atau penghasil, grosir, distributor, dan pengecer, yaitu setiap individu atau organisasi yang berkontribusi dalam pemasokan barang dan jasa kepada konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen secara resmi mengartikan pelaku usaha sebagai individu atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang

¹ Wahyu Sasongko, "*Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*". Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, Hal. 30

tidak. yang didirikan dan berfungsi dalam area hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik secara mandiri maupun bekerja sama melalui kontrak untuk melaksanakan kegiatan bisnis di berbagai sektor perekonomian. Definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas, karena mencakup grosir, distributor, pengecer, dan lain-lain.²

Arbitrase adalah metode penyelesaian konflik antara pelanggan dan pelaku usaha, di mana kedua pihak sepakat untuk menyerahkan keputusan kepada arbiter yang mereka pilih. Dengan adanya kesepakatan ini, kedua pihak berjanji untuk menerima dan menjalankan keputusan yang dibuat, sehingga arbitrase menjadi sebuah solusi yang bersifat final dan mengikat tanpa mengharuskan melalui proses pengadilan yang biasa.³ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha tanpa melalui proses pengadilan. Lembaga ini dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁴

Tugas dan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah menyelesaikan berbagai jenis sengketa dengan menggunakan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Ini menunjukkan bahwa BPSK bukan merupakan pengadilan kecil yang hanya menangani sengketa konsumen dengan nilai rendah. Sebaliknya, lembaga ini didirikan untuk tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga untuk melindungi konsumen melalui fungsi pengawasan yang ada. Oleh karena itu, alasan

² Hulman Panjaitan, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta, Juni 2021, Hal. 78-80

³ Agus Prayudha Dinata, “*Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (badan penyelesaian sengketa konsumen) dengan cara arbitrase*”, Jurnal Ilmiah dan Teknologi Pangan (JITP), Vol. 3 Number 4, Februari, 2025, Hal. 8

⁴ Elza Syarif, “*Penerapan prinsip arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari undang undang nomor 8 tahun 1999 dan undang undang nomor 30 tahun 1999*”, *Journal Of Law And Policy Transformation*, Vol. 1, Number 2, Desember 2016, Hal. 80

pembentukan BPSK sangat berbeda dibandingkan dengan pengadilan kecil, terutama terkait dengan kewenangan yang dimiliki oleh kedua jenis lembaga tersebut. Perbedaan ini dapat dilihat dari tugas dan kewenangan yang dimiliki oleh BPSK. Tugas dan kewenangan tersebut dijelaskan dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tujuan dari didirikannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen serta pelaku usaha dengan membangun suatu sistem yang memberikan jaminan hukum dan transparansi informasi. Dengan cara ini, konsumen dan pelaku usaha dapat menikmati hak-hak yang setara.

1. Konsumen mendapatkan ganti rugi bila barang/jasa yang dibeli tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
3. Pelaku usaha mendapat jaminan perlindungan hukum dari perilaku/niat tidak baik dari konsumen dan hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik bila ternyata sengketa yang diajukan konsumen tidak benar.⁵

Metode penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diselesaikan melalui cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dan pada hakekatnya tidak dapat diajukan keberatan, kecuali adanya syarat-syarat tertentu sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI

⁵ *Ibid*

No. 01 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut PERMA No.1 Tahun 2006). Pasal 3 ayat (1) PERMA No.1 Tahun 2006 menyatakan: “Keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut”.⁶

Proses Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Badan penyelesaian sengketa membentuk majelis. Jumlah anggota majelis adalah ganjil dan sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, ditambah seorang panitera, dan keputusan majelis bersifat final dan mengikat. Penjelasan mengenai putusan majelis yang bersifat final adalah bahwa tidak ada proses banding atau kasasi di badan penyelesaian sengketa konsumen. Badan itu wajib memberikan putusan paling lambat 21 hari kerja setelah menerima gugatan. Berdasarkan Pasal 56 Undang-undang perlindungan konsumen; (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima putusan dari badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 55.⁷

Dalam dunia hukum, prinsip *audi et alteram partem* diakui sebagai suatu norma yang umum dan merupakan bagian dari asas proses hukum yang layak. Prinsip ini tidak hanya diterapkan dalam sistem hukum kontinental seperti yang ada di Indonesia, tetapi juga dalam sistem hukum Anglo-Saxon (sistem hukum yang sumber utamanya adalah putusan hakim atau judge *made law*, bukan undang-

⁶ Bina Era Dany, “Upaya hukum keberatan atas putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) berdasarkan ketentuan undang undang perlindungan konsumen dan hukum acara perdata”, *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, Vol. 3 Number 6, 2025

⁷ Imelda Tamba, “peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia untuk sebagai wujud cita cita perlindungan konsumen di bidang ekonomi”, Vol. 1 No.1 Oktober <http://jurnal.ensiklopediaku.org>, Hal. 81-82

undang tertulis). Tujuan utama dari prinsip ini adalah untuk memastikan bahwa tidak ada individu yang dijatuhi keputusan tanpa diberikan kesempatan yang cukup untuk menyampaikan argumen, respon, dan pembelaan terhadap tuntutan yang diajukan kepadanya.

Prinsip ini mencerminkan penghargaan terhadap hak-hak individu dalam menjalani proses hukum dengan adil dan bermartabat serta memungkinkan partisipasi aktif dalam proses hukum. Dalam penerapan hukum acara perdata di Indonesia, prinsip ini secara tidak langsung terlihat dalam regulasi *Het Herziene Inlandsch Reglement* (HIR) serta *Reglement op de Burgerlijke Rechtsvordering* (RV), yang mencakup antara lain ketentuan tentang proses pemanggilan para pihak, hak untuk memberikan tanggapan (seperti eksepsi dan bantahan), prosedur replik-duplik, hingga fase pembuktian. Dengan demikian, asas *audi et alteram partem* tidak hanya berfungsi sebagai norma, tetapi juga mempunyai dampak hukum yang nyata di setiap langkah proses pengadilan.⁸

Audi et alteram partem berasal dari bahasa Latin yang berarti “Dengarkan juga pihak lain. ” (*Audi*: dengarlah; *Alteram*: yang lain; *Artem*: Pihak). Prinsip ini juga dikenal sebagai “*Audiatur at alters pars*,” yang memiliki makna serupa dengan “*Eines mannes rede ist keines mannes rede*” atau “*Man soll sie hören alle beide*. ” Prinsip ini mengindikasikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam suatu perkara perdata di depan pengadilan harus diperlakukan secara setara oleh hakim. Semua pihak harus diberikan kesempatan yang adil untuk menang serta kesempatan yang sama untuk kalah. Dengan kata lain, dari segi proses, posisi semua pihak yang

⁸ Fauziah Lubis, “*analisis asas audi et alteram partem dalam praktik peradilan perdata di Indonesia*”, *Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 5 No. 2 Mei - Agustus 2025, Hal. 1064

berperkaranya di hadapan hakim adalah setara. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 menerangkan betapa pentingnya prinsip non-diskriminasi dalam proses pengadilan, yang menjadi landasan bagi penerapan asas *audi et alteram partem*. Seorang hakim tidak boleh merujuk pada keterangan dari satu pihak saja sebagai fakta yang benar tanpa mendengarkan atau memberikan kesempatan kepada pihak lainnya untuk menyampaikan pendapatnya. Oleh karena itu, dalam setiap sengketa perdata, baik penggugat maupun tergugat harus diberikan kesempatan yang setara untuk mempertahankan hak dan kepentingan mereka.

Asas ini meminta perlakuan yang adil untuk kedua belah pihak, baik dalam hal waktu, prosedur beracara, maupun proses pembuktian. Tujuan dari prosedur pembuktian dalam perkara perdata di pengadilan adalah untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum. Bukti yang diajukan oleh para pihak harus relevan, sah, dan dapat dipercaya. Hakim memiliki wewenang untuk mengevaluasi alat bukti dan mengambil keputusan berdasarkan keyakinan yang dimilikinya. Undang-Undang Dasar 1945 dan literatur hukum lainnya menjadi pijakan utama dalam memastikan bahwa proses pembuktian berlangsung secara adil dan profesional dalam bidang perdata. Undang-Undang Dasar 1945 memberikan jaminan bagi setiap individu untuk memperoleh perlakuan yang setara di hadapan hukum dan mendapatkan kepastian hukum yang berkeadilan. Proses pembuktian memiliki fungsi yang sangat penting dalam memastikan terlaksananya prinsip *audi et alteram partem*. Seorang hakim tidak seharusnya menerima informasi atau bukti dari salah satu pihak tanpa memberi peluang kepada pihak lainnya untuk memberikan tanggapan. Ini sangat penting agar keputusan yang diambil benar-benar mencerminkan keadilan dan didasarkan pada fakta yang objektif. Oleh karena itu, tahap-tahap pembuktian harus

dilakukan secara terbuka di pengadilan yang melibatkan kedua belah pihak, sehingga semua bukti yang disampaikan dapat diuji validitasnya dengan adil danimbang. Prinsip *audi et alteram partem* tidak hanya berfungsi sebagai dasar untuk menciptakan proses peradilan yang adil, tetapi juga berfungsi sebagai indikator penting dalam mengevaluasi integritas sistem peradilan perdata di Indonesia. Kewajiban hakim untuk mendengarkan kedua pihak bukanlah sekadar formalitas, melainkan merupakan cerminan dari keadilan substantif yang seharusnya menjadi fondasi utama dalam penyelesaian setiap kasus hukum.⁹

Penyelesaian sengketa konsumen pada dasarnya dapat dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Salah satu lembaga yang menangani penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki wewenang untuk menuntaskan sengketa konsumen melalui proses mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Namun, dalam praktiknya, tatanan penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen seringkali menghadapi masalah prosedural, terutama ketika hak-hak masing-masing pihak tidak terpenuhi dengan adil. Salah satu contoh masalah ini dapat dilihat dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 590/Pdt. Sus-BPSK/2024/PN Mdn, yang merupakan permohonan keberatan yang diajukan oleh PT Toyota-Astra Motor terhadap Putusan Arbitrase BPSK Kota Medan Nomor 020/Arbitrase/2024/BPSK. Mdn pada 27 Juni 2024. Dalam permohonannya, Pemohon Keberatan menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah melakukan kekeliruan fatal

⁹ *Ibid*, Hal. 1066 – 10

karena menempatkan Pemohon sebagai Pelaku Usaha III tanpa adanya pengaduan langsung dari konsumen, tanpa panggilan yang sah dan patut, serta tanpa kesepakatan atau persetujuan Pemohon untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase. Selain itu, Pemohon mengaku tidak pernah diberikan kesempatan untuk menghadiri sidang, mengajukan bukti, ataupun memberikan pembelaan, sehingga proses arbitrase dianggap melanggar asas *audi et alteram partem*, yaitu asas yang menjamin bahwa setiap pihak harus didengar dan diperlakukan secara adil dalam proses penyelesaian sengketa. Sebelum adanya pengajuan keberatan di Pengadilan Negeri tersebut, perkara ini berawal dari gugatan konsumen yang diajukan oleh Andreas Henfri Situngkir ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan terkait dugaan kerusakan pada kendaraan Toyota Innova Zenix. Konsumen mengajukan pengaduan terhadap PT Mandiri Tunas Finance sebagai Pelaku Usaha I dan PT Deltamas Surya Indah Mulia sebagai Pelaku Usaha II. Berdasarkan pemeriksaan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kemudian menjatuhkan putusan yang pada pokoknya menetapkan adanya tanggung jawab pelaku usaha serta menempatkan PT Toyota-Astra Motor sebagai Pelaku Usaha III, meskipun secara faktual Pemohon menyatakan tidak pernah dipanggil atau diberitahu mengenai adanya gugatan tersebut. Pemohon juga tidak pernah diminta menandatangani persetujuan arbitrase atau menyetujui penyelesaian sengketa melalui jalur arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini menimbulkan dugaan pelanggaran prosedur dan ketidakpatuhan terhadap ketentuan Pasal 45 ayat (2), Pasal 52 huruf a, dan Pasal 54 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan

mendasar mengenai perlindungan hak pelaku usaha dalam proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ketika pelaku usaha tidak diberikan panggilan yang sah, tidak menerima salinan pengaduan, dan tidak diberi ruang untuk memberikan pembelaan, maka putusan yang dijatuhkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dinilai tidak memenuhi prinsip keadilan, kepastian hukum, dan *due process of law*. Oleh karena itu, PT Toyota-Astra Motor mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan untuk meminta agar Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dibatalkan atau dinyatakan tidak mengikat.

Permasalahan dalam perkara ini memberikan gambaran bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan belum sepenuhnya menjamin terpenuhinya hak pelaku usaha maupun konsumen. Proses arbitrase yang tidak sesuai dengan prinsip *audi et alteram partem* berpotensi menimbulkan putusan yang bisa, merugikan salah satu pihak, dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana perlindungan hukum diberikan kepada pelaku usaha apabila terjadi kesalahan prosedural dalam proses arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji secara mendalam “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Proses Arbitrase Badan Penyelesain Sengketa Konsumen yang Tidak Sesuai dengan Prinsip *Audi et Alteram Partem* (Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus BPSK/2024/PN Mdn)” sebagai upaya untuk melihat bagaimana peran Pengadilan Negeri dalam memberikan kepastian hukum, memulihkan hak pelaku usaha, serta memastikan penerapan asas keadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka pokok permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip *audi et alteram partem* dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Bagaimana perlindungan hukum Terhadap pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran prinsip *audi et alteram partem* dalam proses Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
3. Bagaimana pertimbangan Hakim terhadap Pelaku Usaha Dalam Proses Arbitrase Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak sesuai dengan Prinsip *audi et alteram partem* dalam proses Arbitrase Putusan No 590/Pdt.Sus- BPSK/2024/PN.Mdn?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip *audi et alteram partem* dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum Terhadap pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran prinsip *audi et alteram partem* dalam proses Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?

3. Untuk mengetahui pertimbangan Hakim terhadap Pelaku Usaha Dalam Proses Arbitrase Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak sesuai dengan Prinsip *audi et alteram partem* dalam proses Arbitrase Putusan No 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN.Mdn?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai kerangka hukum yang mengatur pengembangan teori mengenai Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha terhadap Proses Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Tidak Sesuai dengan Prinsip *Audi et Alteram Partem* (Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN).
2. Secara praktis Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama menjalani perkuliahan serta memperluas wahana berpikir secara ilmiah dalam bidang ilmu hukum keperdataan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan informasi dan penelusuran kepustakaan dalam skripsi ataupun jurnal belum ada penelitian yang dilakukan dengan judul ini. Akan tetapi, ditemukan beberapa judul skripsi ataupun jurnal yang berhubungan dengan topik dalam skripsi ini antara lain:

1. Nama Novi Triana Gea, Asal Universitas Medan Area, Judul, Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase.

Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia?
 - b. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan?
 - c. Bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan Arbitrase?
2. Nama Daniel sahata silaban, Asal Universitas Medan Area, Judul Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (NOMOR :896/PDT.SUS/BPSK/2016/PN.Mdn)

Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dari pihak PT. Toyota Astra Finacial ketika konsumen dirugikan dari segi materi ?
 - b. Bagaimana Konsumen mengetahui hak-hak konsumen menurut Undang-Undang yang berlaku ketika dirugikan oleh pihak PT. Toyota Astra Finacial?
 - c. Bagaimana proses penyelesaian yang dibuat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kepada pihak konsumen dan pihak PT. Toyota Astra Finacial?
3. Nama Nelsy Alviony, Asal Universitas Medan Area, Judul Kajian Hukum Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Oleh

Pengadilan Negeri Medan Atas Keberatan Pelaku Usaha (studi putusan
No.94/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn)

Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana proses pengajuan pembatalan putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pengadilan Negeri Medan?
- b. Bagaimana pertimbangan hakim dalam memberikan putusan sengketa konsumen berdasarkan putusan No. 94/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn?
- c. Bagaimana akibat hukum pembatalan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) oleh Pengadilan Negeri Medan atas keberatan pelaku usaha?

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang sepenuhnya asli dan independen, yang dilakukan oleh penulis tanpa campur tangan atau bantuan dari pihak lain. Semua data, informasi, dan analisis yang disajikan adalah hasil dari Upaya dan kerja keras penulis sendiri. Penulis telah memastikan bahwa tidak terdapat unsur plagiarisme dalam penelitian ini dan bahwa seluruh referensi telah dicantumkan dengan tepat sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku. Selain itu, skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di institusi manapun sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah jaminan yang memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang telah dilanggar oleh pihak lain, serta menyediakan perlindungan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang dijamin oleh hukum. Berdasarkan fungsi hukum, dijelaskan bahwa hukum dapat digunakan untuk menciptakan perlindungan yang bukan hanya bersifat adaptif dan fleksibel, tetapi juga bisa bersifat prediktif dan antisipatif. Hukum sangat diperlukan bagi mereka yang rentan dan belum memiliki kekuatan dalam aspek sosial, ekonomi, dan politik untuk mencapai keadilan sosial.¹⁰

Sedangkan definisi perlindungan menurut para pakar adalah sebagai berikut:

1. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan usaha untuk menjaga kepentingan individu dengan memberikan hak asasi manusia yang memberi kuasa padanya untuk bertindak demi kepentingan tersebut.¹¹
2. Menurut Setiono, pengaturan hukum merupakan suatu tindakan atau usaha yang bertujuan untuk menjaga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pihak berkuasa yang tidak sesuai dengan hukum, demi tercapainya ketertiban dan kedamaian agar manusia dapat menghargai martabatnya sebagai individu.¹²

¹⁰ Sinaulan, “*Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat*”, jurnal pendidikan, sosial, dan budaya, Vol. 04 Nomor 01 Februari 2018, Hal. 81

¹¹ Satjipto Rahardjo, “*Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*”, Kompas, Jakarta, 2003, Hal. 121

¹² Soetiono, *Rule Of Law*, Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, Hal. 3

3. Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan sebuah upaya untuk menjaga individu dengan menyelaraskan hubungan antara nilai-nilai atau norma-norma yang tampak dalam perilaku dan tindakan dalam mewujudkan ketertiban dalam interaksi sosial antar sesama manusia.¹³
4. Berdasarkan pendapat Hetty Hasanah, perlindungan hukum adalah semua usaha yang dapat memastikan adanya kepastian hukum, sehingga dapat menjamin perlindungan hukum bagi pihak-pihak yang terlibat atau yang melakukan tindakan hukum.¹⁴

Suatu perlindungan dapat diartikan sebagai perlindungan hukum jika memiliki elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Terdapat upaya pemerintah untuk melindungi rakyatnya
- b. Terdapat jaminan akan kepastian hukum
- c. Terkait dengan hak-hak setiap warga negara
- d. Terdapat sanksi hukum yang berlaku.¹⁵

Perlindungan hukum adalah cerminan dari pelaksanaan fungsi hukum untuk mencapai tujuan-tujuan hukum, yaitu keadilan, manfaat, dan kepastian dalam hukum. Perlindungan hukum merujuk pada bentuk perlindungan yang diberikan kepada individu atau entitas hukum berdasarkan ketentuan hukum, baik yang bersifat mencegah (preventif) maupun yang bersifat memaksa (represif), baik yang

¹³ Muchsin. *“Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia”*, Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, Hal. 14

¹⁴ Hetty Hasanah, *“Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia”*, <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/>, diakses pada tanggal 4 Agustus 2025

¹⁵ <http://repository.uin-suska.ac.id/7119/3/BAB%20II.html>, Diakses Pada Tanggal 4 Agustus 2025 pukul 20:10 WIB

dituangkan dalam bentuk tertulis maupun yang tidak tertulis demi penegakan peraturan hukum.¹⁶

Menurut Satjipto Rahardjo, "dasar hukum merupakan inti dari setiap peraturan hukum, karena asas hukum adalah fondasi yang melahirkan peraturan hukum". Sebagaimana dijelaskan oleh Sudikno, "dasar hukum berfungsi sebagai alasan dibalik peraturan hukum. Asas hukum adalah pemikiran mendasar yang bersifat umum dan menjadi latar belakang bagi peraturan yang spesifik (hukum positif) dan dapat diungkapkan dengan meneliti karakteristik umum dari peraturan tersebut". Menurut Roeslan Saleh, "asas hukum adalah gagasan-gagasan fundamental sebagai pedoman umum yang menjadi dasar bagi sistem hukum". Bellefroid menyatakan, "Asas hukum merupakan prinsip dasar yang diambil dari hukum yang berlaku, dan tidak dianggap berasal dari aturan yang lebih umum, sehingga asas hukum mencerminkan esensi dari hukum yang ada dalam masyarakat. Di sisi lain, Paul Scholten menyatakan bahwa asas hukum adalah kecenderungan yang dihasilkan dari pandangan moral kita tentang hukum, yang memiliki ciri-ciri umum yang terkait dengan setiap batasan sebagai karakteristik dasar yang harus ada. Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan pengertian asas hukum sebagai berikut:

1. Asas hukum adalah ide fundamental atau norma inti.
2. Asas hukum bukanlah peraturan hukum tertentu, melainkan merupakan dasar dari peraturan hukum yang lebih khusus.
3. Asas hukum memuat penilaian moral, sehingga mengandung dimensi etika.

¹⁶ Dhoni Martien, "*Perlindungan Hukum Data Pribadi*", (Makassar: Mitra Ilmu, 2023), Hal. 24–25.

4. Asas hukum bisa ditemukan dalam regulasi serta putusan pengadilan.¹⁷

Perlindungan hukum di Indonesia merujuk pada Pancasila yang merupakan landasan ideologi dan filosofi bangsa. Perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat berasal dari pengakuan terhadap nilai-nilai kemanusiaan dan hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dipertegas Dalam "Konstitusi Republik Indonesia 1945 Pasal 28 D Ayat 1", dinyatakan bahwa setiap orang memiliki hak untuk menerima pengakuan, jaminan, perlindungan, serta kepastian hukum yang adil dan perlakuan yang setara di hadapan hukum.

Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa ada dua jenis perlindungan hukum, yaitu:

1. Perlindungan hukum yang bersifat pencegahan. "Jenis perlindungan hukum ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat (inspraak) mereka sebelum keputusan akhir pemerintah diambil. "
2. Perlindungan hukum yang bersifat penegakan. "Perlindungan hukum ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang ada. Di Indonesia, terdapat berbagai lembaga yang secara khusus mengurus perlindungan hukum bagi masyarakat, yang dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu pengadilan dalam sistem peradilan umum, instansi pemerintah sebagai lembaga banding di bidang administrasi, dan badan-badan khusus yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa. "

¹⁷ Nadwah Kuala Tungkal, "asas kepastian hukum menurut para ahli", Jurnal Hukum Tata Negara, Vol. 4, II (Desember 2021), Hal. 61

Hukum berfungsi melindungi kepentingan masyarakat bila ditegakkan dengan benar dan profesional.¹⁸

Untuk itu, penegakan hukum perlu mempertimbangkan empat elemen, yaitu “Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), Kemanfaatan hukum (*Zweckmassigkeit*), Keadilan Hukum (*Gerechtigkeit*), dan Jaminan Hukum (*Doelmatigkeit*)”.¹⁹

2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan ini disediakan oleh pemerintah dengan maksud untuk menghentikan terjadinya pelanggaran sebelum hal tersebut terjadi. Hal ini diatur dalam berbagai peraturan untuk mencegah pelanggaran dan memberikan arahan atau batasan dalam menjalankan suatu kewajiban.
2. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan terakhir yang berupa hukuman seperti denda, penjara, dan sanksi tambahan yang diberlakukan setelah konflik atau pelanggaran terjadi. Philipus M Hadjon dalam bukunya menyebutkan bahwa ada dua jenis cara perlindungan hukum, sebagai berikut:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif Sarana ini memberikan kesempatan kepada subyek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapat

¹⁸ Hari Sutra Disemadi, “*Perlindungan Hukum Kreditur Konkuren Dalam Perspektif Hukum Kepailitan Di Indonesia*”, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha Vol. 9 No. 1 (Februari, 2021), Hal. 126

¹⁹ *ibid*

sebelum keputusan pemerintah menjadi final.²⁰ Tujuannya adalah agar tidak terjadi konflik. Perlindungan hukum preventif merupakan aspek penting bagi tindakan pemerintah yang didasari oleh kebebasan untuk bertindak. Dengan adanya perlindungan ini, pemerintah terdorong untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan kebijaksanaan. Meskipun belum banyak diatur, bentuk dari perlindungan hukum preventif bisa dilihat melalui keberatan (Inspraak).

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan perselisihan. Proses penanganan dalam sarana ini dilakukan oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berakar dari ide tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia. Berdasarkan sejarah dari barat, munculnya ide-ide ini bertujuan untuk membatasi dan menetapkan tanggung jawab bagi masyarakat serta pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum adalah prinsip negara hukum. Dalam konteks ini, pengakuan serta perlindungan hak asasi manusia memiliki posisi utama dan sangat berkaitan dengan tujuan negara hukum.²¹

2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.1.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merujuk pada individu atau entitas bisnis, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan dan beroperasi atau melaksanakan aktivitas dalam area hukum Negara Republik Indonesia, baik secara individual

²⁰ <http://digilib.unila.ac.id/6226/13/BAB%2011.pdf>. Diakses Pada tanggal 5 Agustus 2025 Pukul 14:30 WIB

²¹ *ibid*

maupun kolektif melalui kesepakatan untuk menjalankan kegiatan usaha di beragam sektor ekonomi.²²

Pelaku usaha adalah individu atau entitas bisnis, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan dan beroperasi dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara individu maupun kolaboratif melalui kesepakatan. Menurut Mariam Darus Badrul Zaman, pelaku usaha didefinisikan dengan mengambil konsep yang terdapat dalam literatur Belanda, yang menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah "semua individu yang menggunakan barang dan jasa dengan cara yang nyata dan konkret.

" Muhammad dan Alimin menafsirkan pelaku usaha dari perspektif Islam terkait harta, hak, dan kepemilikan dengan atau tanpa transaksi, sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Pelaku usaha didefinisikan sebagai "setiap individu, kelompok, atau entitas hukum yang menggunakan suatu harta atau jasa berdasarkan hak yang sah, baik untuk konsumsi akhir maupun untuk tahap produksi berikutnya." Pakar asal Belanda, Hondius, mengemukakan bahwa ahli hukum umumnya sepakat untuk mendefinisikan pelaku usaha sebagai pemakai terakhir dari barang dan jasa yang diproduksi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang pelarangan praktik monopoli dan persaingan usaha yang tidak sehat, pelaku usaha diartikan sebagai "setiap individu atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak, yang didirikan dan beroperasi di Republik

²² Anak agung sagung ngurah indradewi, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Udayana University Press 2020, Hal. 17

Indonesia, baik secara mandiri maupun kolaboratif melalui perjanjian untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan bisnis dalam bidang ekonomi.²³

2.2.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha yaitu:

1. Konsumen berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan terkait syarat dan nilai barang serta/atau jasa yang diperjualbelikan.²⁴
2. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen lain yang tidak bertanggung jawab.
3. Konsumen berhak untuk membela diri dengan tepat dalam proses hukum terkait sengketa.
4. Konsumen berhak untuk memulihkan reputasi mereka jika terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang dijual.
5. Hak-hak yang diatur dalam hukum dan peraturan lainnya. Berdasarkan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, memberikan peluang kepada konsumen untuk mencoba dan/atau menguji barang dan/atau jasa tertentu serta menjamin dan/atau memberikan garansi terhadap barang yang diproduksi dan/atau dijual.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang terjadi akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dijual.

²³ Amanda Ayu Rizkia, “faktor – faktor yang mempengaruhi anti monopoli dan persaingan bisnis tidak sehat: globalisasi ekonomie, persaingan usaha, dan pelaku usaha. (literature review etika)”, jurnal ilmu manajemen terapan, Vol. 2, Issue 5, Mei 2021, Hal. 636

²⁴ Syahrudin Nawir, “hak dan kewajiban konsumen menurut Undang Undang NO.8 TAHUN 1999 tentang perlindungan konsumen”, Pleno De Jure, Vol. 7 No. 1, Juni 2018, Hal. 3

7. Menyediakan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kesepakatan.

Kewajiban pelaku usaha yaitu:

1. Berperilaku baik dalam menjalankan aktivitas usahanya;
2. Menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan produk dan/atau layanan, serta memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Menghadapi atau memberikan layanan kepada konsumen dengan adil dan jujur tanpa adanya diskriminasi;
4. Menjamin kualitas produk dan/atau layanan yang diproduksi dan/atau dipasarkan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau
6. mencoba produk dan/atau layanan tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi untuk produk yang diproduksi dan/atau dijual;
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika terjadi
8. kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang diperdagangkan;
9. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika produk dan/atau layanan yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kesepakatan.²⁵

Masalah tanggung jawab berkaitan dengan pelanggaran terhadap suatu peraturan dan kewajiban yang harus dipenuhi berdasarkan kesepakatan sesuai dengan hukum. Tindakan melanggar atau tidak memenuhi kewajiban bisa mengakibatkan kewajiban bagi pelaku untuk memperbaiki atau memberikan kompensasi kepada

²⁵ *ibid*

pihak yang dirugikan. Prinsip hukum yang berlaku dalam hukum perdata menyatakan bahwa kompensasi hanya dapat diwajibkan kepada pelaku usaha untuk diberikan kepada pihak yang mengalami kerugian jika syarat-syarat berikut telah terpenuhi:

1. Konsumen mengalami kerugian;
2. Kerugian tersebut memang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha.
3. Permintaan ganti rugi telah diajukan melalui proses hukum oleh pihak yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mengajukan gugatan;
4. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau berupa putusan pengadilan. Ganti rugi dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁶

2.3. Tinjauan Umum Tentang Arbitrase

2.3.1 Pengertian Arbitrase

1. Arbitrase diatur secara umum oleh *Reglement of de Burgerlijke Rechtsvordering* (Rv), tetapi dalam regulasi tersebut tidak terdapat satu

²⁶ *ibid*

pasal yang khusus menjelaskan tentang arti arbitrase. Beberapa pakar memberikan definisi arbitrase, di antaranya adalah:

1. Subekti menyatakan bahwa istilah arbitrase berasal dari kata “Arbitrare” yang dalam bahasa Latin berarti memiliki wewenang untuk menyelesaikan suatu masalah berdasarkan kebijaksanaan. Namun, hal ini dapat menimbulkan salah persepsi mengenai arbitrase. Ada anggapan seolah-olah seorang arbiter atau panel arbitrase menyelesaikan sengketa tanpa mematuhi norma hukum, hanya berdasarkan kebijaksanaan. Pandangan ini keliru, karena arbiter atau panel arbitrase tetap menerapkan hukum sama seperti yang dilakukan hakim di pengadilan
2. Frank Elkoury dan Edna Elkoury dalam buku mereka “*How Arbitration Works*”, yang diterbitkan di Washington D. C. pada tahun 1974, menjelaskan bahwa arbitrase adalah sebuah proses yang sederhana dan mudah, yang dipilih secara sukarela oleh para pihak yang ingin agar sengketa mereka diselesaikan oleh seorang pihak ketiga yang netral sesuai dengan keinginan mereka, serta keputusan yang diambil berdasarkan argumen dalam kasus tersebut. Para pihak sepakat sejak awal untuk menerima keputusan itu sebagai final dan mengikat..²⁷

Istilah Arbitrase diambil dari bahasa Latin yang berarti “*Arbitrare*”. Arbitrase juga memiliki nama lain yang merujuk pada arti yang sama, seperti Perwasitan, *Arbitration* dalam bahasa Inggris, *Arbitrage* dalam bahasa Belanda, *Schiedspruch* dalam bahasa Jerman, serta *Arbitrage* dalam bahasa Perancis. Semua

²⁷ *ibid*

istilah tersebut mengacu pada wewenang untuk menyelesaikan suatu masalah berdasarkan penilaian pribadi.²⁸

Secara hukum, pengertian Arbitrase tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yang menjelaskan bahwa "Arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa perdata di luar sistem pengadilan umum yang berdasarkan pada perjanjian Arbitrase yang disusun secara tertulis oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa." Dari berbagai penjelasan yang ada, dapat disimpulkan bahwa Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang berdasar pada kesepakatan tertulis antara pihak-pihak yang bersangkutan, baik sebelum maupun setelah sengketa terjadi.²⁹

2.3.2. Tahapan Proses Arbitrase

Tahapan penyelesaian konflik melalui arbitrase hampir menyerupai prosedur sidang di pengadilan umum, di mana fase pemeriksaan sengketa dalam arbitrase dimulai dengan pengajuan dokumen permohonan oleh pemohon. Selanjutnya, dilanjutkan dengan tahap saling menjawab yang dilakukan oleh kedua belah pihak, sehingga hak dan kewajiban mereka dapat dipahami selama proses pemeriksaan berlangsung. Prosedur penyelesaian sengketa melalui arbitrase mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa serta peraturan terkait lainnya.

Tahapan tahapan tersebut antara lain:

1. Surat Permohonan

²⁸ Muskibah, "*arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa*, jurnal komunikasi hukum", vol. 4 nomor 2 agustus 2018, Hal. 154

²⁹ *ibid*

Setelah lembaga arbitrase dibentuk, arbiter harus segera memberitahukan kepada semua pihak mengenai kewajiban untuk menyerahkan dokumen permohonan yang mencakup klaim kepada lembaga arbitrase tersebut, dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh arbiter. Dokumen tuntutan harus memenuhi persyaratan minimal sebagai berikut:

- 1) Nama lengkap dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak;
- 2) Uraian singkat tentang sengketa disertai lampiran bukti-bukti;
- 3) Isi tuntutan harus jelas.

Dalam proses arbitrase, ada prinsip bahwa pemeriksaan dilakukan dengan cara tertulis, kecuali jika kedua belah pihak setuju untuk melakukannya secara lisan. Arbiter yang menerima surat tuntutan dari pemohon akan memberikan satu salinan tuntutan kepada pihak termohon. Penyerahan surat yang berisi tuntutan itu harus disertai dengan surat perintah yang mengharuskan termohon memberikan tanggapan dan jawaban secara tertulis dalam jangka waktu maksimal 14 (empat belas) hari setelah termohon menerima salinan tuntutan tersebut.

2. Jawaban atau Surat Permohonan Ada dua kemungkinan sikap termohon yang akan membawa akibat yang berbeda yaitu:
 - a. Jika setelah lewatnya jangka waktu 14 (empat belas) hari termohon tidak menyampaikan jawabannya, maka arbiter wajib memanggil termohon atau kuasanya untuk hadir dalam sidang arbitrase dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak surat perintah menghadap dikeluarkan.
 - b. Jika termohon menjawab surat permohonan tersebut, maka arbiter wajib untuk segera setelah diterimanya jawaban dari termohon untuk menyerahkan kepada pemohon. Bersamaan dengan itu arbiter memerintahkan agar para pihak atau

kuasa mereka menghadap ke muka sidang arbitrase yang ditetapkan paling lama 14 (empat belas) hari terhitung mulai dikeluarkannya perintah itu. Dalam jawabannya tersebut, atau selambat-lambatnya saat sidang pertama dimulai termohon dapat mengajukan tuntutan balasan.³⁰

Pemohon selanjutnya diberikan kesempatan untuk menanggapi tuntutan balasan yang diajukan oleh termohon. Tuntutan balasan tersebut akan dan wajib diperiksa dan diputus oleh arbiter bersamasama dengan pokok sengketa.

3. Kehadiran para pihak didalam sidang arbitrase jika pada hari yang ditentukan oleh arbiter berdasarkan pada surat perintah menghadap yang telah dikeluarkan, ternyata pemohon tanpa suatu alasan yang sah tidak datang menghadap, sedangkan telah dipanggil secara patut, suratuntutannya dinyatakan gugur dan tugas arbiter dianggap selesai.
4. Sementara jika pada tanggal yang telah ditentukan, termohon tidak muncul tanpa alasan yang sah meskipun telah dipanggil dengan benar, maka arbiter wajib melakukan panggilan lagi secepatnya. Selambat-lambatnya sepuluh hari setelah termohon menerima panggilan kedua, jika termohon masih juga tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka proses pemeriksaan akan dilanjutkan tanpa kehadiran termohon, dan permohonan pemohon akan disetujui sepenuhnya, kecuali jika tuntutan tersebut tidak memiliki dasar atau tidak sesuai dengan hukum. Pemeriksaan dan keputusan tanpa hadirnya termohon (*verstek*) ini juga dikenal dalam prosedur pengadilan negeri.
5. Perdamaian Arbiter harus terlebih dahulu mengusahakan perdamaian antara para

³⁰ Novi Triani gea, “ *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa konsumen Badan Penyelesaian Sengketa konsumen Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase*”, Dari Universitas Medan Area, Tahun 2022, Hal. 28-35

pihak yang bersengketa. Apabila tercapai perdamaian diantara pihak, maka arbiter membuat suatu akta perdamaian yang final dan mengikat para pihak dan memerintahkan para pihak memenuhi ketentuan perdamaian tersebut. Perdamaian adalah cara penyelesaian sengketa yang paling baik, dan paling tepat serta menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa. Hal ini sangat menguntungkan karena para pihak sama-sama merasakan keadilan sesuai apa yang mereka buat dalam akta perdamaian.

6. Pemeriksaan pokok sengketa Jika perdamaian tidak dapat dicapai oleh kedua belah pihak maka arbiter melanjutkan pemeriksaan terhadap pokok sengketa. Sesuai ketentuan yang berlaku semua pemeriksaan sengketa oleh arbiter dilakukan secara tertutup, hal ini untuk lebih menjamin dan menegaskan sifat kerahasiaan penyelesaian arbitrase.
7. Pencabutan permohonan Surat permohonan dapat dicabut oleh pemohon kapan saja sebelum adanya tanggapan dari termohon sebagai bagian dari proses hukum yang diatur oleh hukum perdata. Pemohon juga diperbolehkan untuk mengubah, menambah, atau mengurangi isi tuntutan dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Namun, jika termohon telah memberikan jawabannya, segala perubahan atau penambahan pada surat tuntutan hanya bisa dilakukan jika termohon setuju, dan perubahan tersebut hanya boleh berkaitan dengan fakta tanpa menyentuh dasar-dasar hukum yang mendasari permohonan. Jika termohon menolak untuk menyetujui perubahan atau pencabutan dengan alasan sudah memberikan jawaban atas tuntutan, arbiter akan menolak pengajuan tersebut dan memerintahkan agar pemeriksaan tetap dilanjutkan.

8. Saksi dan saksi ahli Pasal 49 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa arbiter atas permintaan para pihak dapat memanggil satu orang atau lebih saksi atau saksi ahli, untuk didengar keterangannya. Biaya yang timbul sehubungan dengan pemanggilan dan perjalanan saksi atau saksi ahli tersebut dibebankan kepada pihak yang meminta. Sebelum memberikan keterangan, para saksi atau saksi ahli wajib mengucapkan sumpah. Pada Pasal 50 arbiter dapat meminta bantuan seorang atau lebih saksi ahli untuk memberikan keterangan tertulis mengenai suatu persoalan khusus yang berhubungan dengan sengketa.
9. Putusan arbitrase Putusan arbitrase merupakan suatu putusan yang diberikan oleh lembaga arbitrase atas suatu perbedaan pendapat, perselisihan paham maupun perselisihan mengenai suatu pokok persoalan yang lahir dari suatu perjanjian dasar yang memuat klausula arbitrase, yang diajukan pada arbitrase ad-hoc, maupun lembaga arbitrase institusional untuk diputuskan olehnya. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mewajibkan arbiter untuk segera menjatuhkan dan mengucapkan putusan arbitrase selambatlambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak selesainya pemeriksaan sengketa oleh arbiter. Jika ternyata dalam putusan yang dijatuhkan tersebut terdapat kesalahan atau kekeliruan administratif, yang bukan substansi dari putusan arbitrase maka para pihak yang berkepentingan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak putusan diucapkan diberikan hak untuk meminta dilakukannya koreksi atas putusan arbitrase tersebut, yang dapat diajukan secara langsung kepada arbiter yang menjatuhkan putusan tersebut.

10. Sifat putusan arbitrase Undang-Undang Arbitrase menyatakan bahwa putusan arbitrase adhoc maupun lembaga arbitrase, bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan mengikat para pihak (final and binding).
11. Isi putusan arbitrase Berdasarkan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, suatu putusan arbitrase harus memuat:
 - a. Kepala putusan atau judul putusan yang berbunyi “DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”.
 - b. Nama lengkap dan alamat para pihak;
 - c. Uraian singkat sengketa;
 - d. Pendirian para pihak;
 - e. Nama lengkap dan alamat arbiter;
 - f. Pertimbangan dan kesimpulan arbiter mengenai keseluruhan sengketa;
 - g. Pendapat tiap-tiap arbiter dalam hal terdapat perbedaan pendapat dalam majelis arbitrase;
 - h. Amar putusan;
 - i. Tempat dan tanggal putusan; dan
 - j. Tanda tangan arbiter atau majelis arbitrase.
11. Pelaksanaan keputusan arbitrase. Dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari yang dihitung sejak keputusan diucapkan, salinan asli atau autentik dari keputusan arbitrase harus diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter kepada Panitera Pengadilan Negeri. Proses penyerahan dan pendaftaran dilakukan dengan mencatat dan menandatangani di bagian akhir keputusan oleh Panitera Pengadilan Negeri dan arbiter yang melakukan penyerahan, kemudian catatan tersebut akan menjadi akta pendaftaran. Pencatatan ini adalah dasar bagi pihak

yang menginginkan pelaksanaan keputusan arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa jika pencatatan tidak dilakukan sesuai atau dalam waktu yang telah ditentukan, maka keputusan arbitrase tidak dapat dilaksanakan. Perintah untuk melaksanakan keputusan arbitrase oleh ketua pengadilan negeri harus diberikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah permohonan eksekusi didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri.³¹

2.4. Tinjauan umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.4.1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang khusus dibentuk dan diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lembaga ini bertugas untuk menangani konflik yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa jika pelaku usaha tidak mau merespons, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memberikan kompensasi atas permintaan konsumen, konsumen berhak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha dan menyelesaikan sengketa lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan mengajukan tuntutan di pengadilan sesuai dengan domisili konsumen. Tujuan pendirian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini adalah untuk menyelesaikan sengketa yang biasanya melibatkan nilai yang relatif kecil. Namun, tidak ada batasan nilai untuk pengajuan tuntutan, sehingga konsumen dapat menggugat mulai dari jumlah yang kecil hingga yang lebih besar.³²

³¹ *ibid*

³² Rahmi rimanda, “keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai lembaga quasi yudisial di indonesia”, Jurnal bina mulia hukum, Vol. 4, Nomor 1, September 2019, Hal. 25

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didirikan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang berskala kecil dan sederhana. Keberadaan lembaga ini berkontribusi pada keadilan yang lebih merata, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha, karena biasanya nilai sengketanya kecil dan tidak cukup untuk dibawa ke pengadilan, mengingat biaya perkara seringkali tidak sebanding dengan kerugian yang dialami. Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa tergantung pada mediasi, konsiliasi, atau Arbitrase yang ditempuh oleh pihak-pihak yang terlibat. Keputusan ini bersifat akhir, yang berarti bahwa perselisihan antara kedua pihak dinyatakan sudah selesai. Pihak yang bersengketa wajib menerima sanksi atau mendapatkan kompensasi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Namun, jika ada anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang memiliki ikatan keluarga atau suami istri meskipun sudah berpisah, mereka diwajibkan untuk mundur dari proses penyelesaian sengketa itu. Aturan ini dibuat untuk menghindari ketidakadilan dan pengaruh yang tidak seimbang dalam proses tersebut. Prinsip ini mengacu pada Pasal 20 SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan Lembaga Penyelesaian Perselisihan Konsumen.³³

2.4.2. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara khusus, tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Pasal 3.

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, atau Arbitrase.

³³ *Ibid*

2. Memberikan konsultasi mengenai perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul standar.
4. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran terhadap peraturan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai PerlindunganKonsumen.
5. Menerima keluhan baik secara tertulis maupun lisan dari konsumen mengenai terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melaksanakan penelitian dan pemeriksaan terkait sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Mengundang saksi, saksi ahli, dan/atau orang lain yang dianggap mengetahui pelanggaran terkait Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Mengajak penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang menolak untuk memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
10. Mendapatkan, mempelajari, dan/atau mengevaluasi surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk tujuan penyidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Menentukan dan memutuskan ada atau tidaknya kerugian bagi konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dalam perlindungan konsumen.
13. Menetapkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Permohonan akan ditolak jika tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan atau jika gugatan yang diajukan tidak termasuk dalam kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.³⁴

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya mencakup gugatan sederhana yang diajukan oleh konsumen akhir. Jika permohonan diterima, baik pelaku usaha maupun konsumen dapat memilihserta menyetujui metode penyelesaian melalui konsiliasi, mediasi, atau Arbitrase. Tahap persidangan Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan dilakukan oleh majelis yang terdiri dari jumlah anggota yang ganjil, dengan minimal tiga orang yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan mewakili pelaku usaha serta konsumen (sebagai anggota). Majelis akan dibantu oleh panitera yang ditunjuk dari anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam tahap persidangan ini, para pihak akan menyelesaikan sengketa mereka dengan cara yang telah disepakati sebelumnya.

Tahap putusan Majelis diharuskan untuk memberikan keputusan mengenai sengketa konsumen paling lama dalam 21 hari kerja setelah gugatan diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Keputusan majelis (Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) bersifat final dan mengikat. Artinya, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada ruang untuk melakukan banding atau kasasi. Namun, karakter finalitas dari keputusan ini tidak sepenuhnya absolut karena Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu maksimal 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan tentang

³⁴ Susanti adi Nugroho, "*proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*", prenada media group, Jakarta, April 2008, Hal. 77

keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selain itu, dalam Pasal 58 Ayat (2) undang- undang tersebut, pihak- pihak yang bersangkutan dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu 14 hari. Jadi, sifat final dari keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut kedua pasal tersebut hanya diartikan 35 sebagai jalur banding, karena pihak yang merasa tidak puas dapat meminta bantuan hukum dari Pengadilan Negeri dan melakukan kasasi kepada Mahkamah Agung.²⁶ Sesuai dengan ketentuan Pasal 50 Undang Undang Perlindungan Konsumen, kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari :

1. Ketua merangkap anggota
2. Wakil ketua merangkap anggota
3. Anggota³⁵

2.5 Tinjauan Umum Tentang *Audi Et Alteram Partem*

2.5.1 Pengertian *Audi Et Alteram Partem*

Berasal dari bahasa Latin yang berarti “Dengarlah juga pihak lain” (*Audi*: dengarlah; *Alteram*: pihak lain; *Artem*: Pihak).Prinsip ini juga dikenal sebagai “*Audiatur et alters pars*” yang memiliki makna serupa dengan “*Eines mannes rede ist keines mannes rede*” atau “*Man soll sie hören alle beide*”.Prinsip ini mengartikan bahwa dalam suatu proses perdata di hadapan pengadilan, hakim wajib memperlakukan semua pihak secara setara. Masing- masing pihak harus memiliki peluang yang sama untuk menang dan juga untuk kalah. Dengan kata lain, secara prosedural, posisi semua pihak dalam perkara harus setara di hadapan hakim.

³⁵ *ibid*

Pasal 4 ayat (1) Undang Undang No. 48 Tahun 2009 menegaskan pentingnya prinsip tanpa diskriminasi dalam proses peradilan, yang menjadi landasan diterapkannya prinsip *audi et alteram partem*.³⁶

Hakim tidak boleh hanya menerima informasi dari satu pihak sebagai kebenaran jika pihak lainnya tidak didengar atau tidak diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat. Prinsip ini memiliki dua aspek utama. Pertama, pengakuan hak tergugat untuk membela diri, dan kedua, perlindungan terhadap prinsip kesetaraan posisi antara kedua belah pihak dalam proses peradilan. Dengan demikian, dalam setiap kasus perdata, baik penggugat maupun tergugat harus diberikan kesempatan yang seimbang untuk mempertahankan hak dan kepentingan mereka. Dalam konteks hukum prosedural, prinsip ini mengharuskan adanya perlakuan yang adil bagi kedua belah pihak, baik dalam hal waktu, prosedur beracara, maupun dalam proses pembuktian.³⁷

2.5.2. Penerapan Asas *Audi et Alteram Partem* dalam Proses Peradilan Perdata

Asas *audi et alteram partem* dalam penerapan hukum perdata terwujud dalam jaminan bagi semua pihak untuk didengar dan memperjuangkan kepentingannya dengan setara di setiap tahap persidangan. Dalam sistem hukum acara perdata Indonesia, hal ini dapat dilihat dalam berbagai peraturan yang mengatur hak terkait pemanggilan, penyampaian jawaban, pembuktian, dan pertukaran argumen secara adil. Dalam praktiknya, asas *audi et alteram partem* sering menghadapi konflik antara regulasi prosedur yang ketat dan upaya untuk mencapai keadilan yang lebih substantive. Tidak jarang, meskipun secara resmi

³⁶ Fauziah Lubis, “Analisis asas *audi et alteram partem* dalam praktik peradilan perdata di Indonesia”, *Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 5 No. 2 Mei - Agustus 2025, Hal. 1066 - 1067

³⁷ *ibid*

kedua belah pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan argumen, kenyataannya terdapat ketidakseimbangan dalam pemahaman hukum, akses terhadap bantuan hukum, atau bahkan masalah administratif yang menjadikan salah satu pihak berada dalam posisi tidak menguntungkan. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bahwa pelaksanaan asas tersebut hanya bersifat simbolis, bukan substansial. Setelah tahap pemanggilan, persidangan dilanjutkan dengan pengajuan gugatan oleh penggugat, tanggapan dari tergugat (jawaban), serta kesempatan untuk menyajikan bukti, baik berupa dokumen, saksi, maupun keterangan ahli. Dalam konteks ini, hakim berfungsi sebagai fasilitator yang harus memastikan bahwa semua pihak memperoleh kesempatan yang adil untuk mengemukakan argumen hukumnya. Hal ini ditegaskan dalam putusan Mahkamah Agung, contohnya Putusan MA No.998 K/Pdt/2010, yang mencabut keputusan pengadilan negeri karena dianggap mengabaikan hak tergugat untuk membela diri dan tidak memberikan kesempatan untuk menghadirkan saksi, yang merupakan pelanggaran terhadap asas keadilan dalam peradilan.

Asas audi et alteram partem juga terlihat dalam prosedur replik dan duplik. Setelah tergugat memberikan jawaban, penggugat berhak untuk mengajukan replik sebagai tanggapan terhadap argumen tergugat. Sebaliknya, tergugat memiliki hak untuk mengeluarkan tanggapan kembali lewat duplik. Pertukaran argumen tertulis ini mencerminkan prinsip kesempatan yang sama bagi kedua belah pihak di depan hukum. Menurut Yahya Harahap, keseimbangan dalam proses pembelaan pada tahap ini sangat penting agar sidang tidak berjalan dengan berat sebelah dan keputusan tidak diambil secara tergesa-gesa. Di samping itu, dalam konteks pembuktian, asas ini berperan penting dalam memastikan bahwa setiap bukti diuji

secara adil. Hakim dilarang untuk menerima keterangan dari satu pihak sebagai dasar dari keputusan tanpa memberi pihak lain kesempatan untuk menyangkal atau berargumen. Dalam praktiknya, jika hanya satu pihak yang hadir dalam persidangan sedangkan pihak lainnya sudah dipanggil dengan benar tetapi tidak hadir, proses persidangan tetap dapat dilanjutkan secara *verstek*. Namun, *verstek* juga memiliki batasan. Syarat-syarat formal yang memastikan bahwa tergugat benar-benar mengetahui adanya proses hukum yang berlangsung terhadapnya harus dipenuhi, sebagaimana diatur dalam Pasal 125 HIR. Dalam kasus perdata Nomor 20/Pdt.G/2019/PN Pwr di Pengadilan Negeri Purworejo, terjadi pelanggaran terhadap asas *audi et alteram partem*.

Meski tergugat telah dipanggil sesuai prosedur, ia tidak muncul di persidangan. Majelis hakim tetap melanjutkan proses pemeriksaan dan memutus perkara tanpa kehadiran tergugat, yang berpotensi melanggar prinsip keadilan karena tergugat tidak diberikan kesempatan untuk membela diri. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa ketidakhadiran tergugat disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai proses persidangan dan pemahaman tentang hak-haknya dalam proses hukum. Hal ini menekankan pentingnya peran aktif pengadilan dalam memastikan bahwa semua pihak memahami dan dapat menggunakan hak mereka secara adil. Sebagai perbandingan, penerapan prinsip *audi et alteram partem* juga dapat ditemukan dalam sistem hukum negara lainnya. yang terjadi dan tidak terpinggirkan hanya karena keterbatasan teknis atau ketidaktahuan hukum. Dalam konteks ini, peran aktif hakim, transparansi informasi, dan keluwesan dalam

penerapan hukum acara menjadi elemen kunci untuk memastikan penerapan asas *audi et alteram partem* yang benar dan adil.³⁸



³⁸ *Ibid* Hal. 1069 - 1071

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Oktober 2025 setelah dilakukan seminar proposal dan perbaikan *Outline*.

No	Kegiatan	Bulan																				Keterangan
		Juli 2025				Oktober 2025				November 2025- Februari 2025				Januari 2026				Maret 2026				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengajuan Judul																					
2.	Seminar Proposal																					
3.	Penelitian																					
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi																					
5.	Seminar Hasil																					
6.	Sidang Meja Hijau																					

3.1.2 Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini yang dilakukan di Pengadilan Negeri Medan Jalan Pengadilan Kelurahan No.8, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian hukum adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang menemukan kebenaran koherensi, yaitu kesesuaian antara norma hukum dan norma hukum lainnya, norma hukum dengan asas hukum, maupun norma hukum dengan doktrin atau teori hukum. Penelitian yuridis normatif ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier untuk dianalisis secara sistematis dalam. Sifat penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu, penelitian yang menekankan pada pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan hukum melalui analisis deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan kualitatif, yang didukung oleh data lapangan berupa wawancara terbatas sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis terhadap putusan pengadilan. Penelitian kualitatif tidak mengutamakan data berupa angka, tetapi lebih pada uraian-uraian yang bersifat normatif mengenai peraturan perundang-undangan, asas hukum, doktrin, maupun putusan pengadilan yang relevan dengan permasalahan yang di teliti.³⁹

³⁹ Soerjono Soekanto, *"Pengantar Penelitian hukum"*, Jakarta, UI press, 2008, Hal. 51.

3.2.2 Jenis Data

Ada tiga macam jenis data pada umumnya yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data sekunder dalam melakukan analisis ini:

a. Bahan Hukum Primer, Yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, seperti :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁴⁰
3. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyelesaian sengketa konsumen.
4. Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Bahan Hukum Sekunder, ialah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti literatur, jurnal hukum, hasil penelitian, pendapat para ahli, serta artikel ilmiah yang relevan.⁴¹
5. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia, maupun internet yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk baiknya suatu karya ilmiah seharusnya didukung oleh data-data, demikian juga dengan penulisan skripsi ini penulis berusaha untuk memperoleh

⁴⁰ Mukti fajar ND, “*dualisme penelitian hukum normative dan empiris*”, Yogyakarta.

⁴¹ Peter mahmud marzuki, “*Penelitian hukum, Jakarta kencana*”, 2016, Hal. 133

data-data mau pun bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini setidaknya dapat lebih dekat kepada golongan karya ilmiah yang baik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian ini adalah:

b. Penelitian kepustakaan (*Library Research*). Yaitu bahan-bahan kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan, hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap.

b. Penelitian lapangan (*Field Research*) Penulis langsung melakukan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara mewawancarai kepada Pengadilan Negeri Medan dengan mengangkat judul mengenai Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha terhadap Proses Arbitrase BPSK Yang Tidak Sesuai Dengan Prinsip *Audi et Alteram Partem* (Studi Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN) Wawancara dilakukan secara terbatas sebagai data pendukung (*supporting data*) untuk memperoleh penjelasan dan konfirmasi terhadap pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Nomor 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn. Wawancara ini tidak dimaksudkan sebagai data utama, melainkan untuk memperkuat analisis normatif terhadap putusan pengadilan.

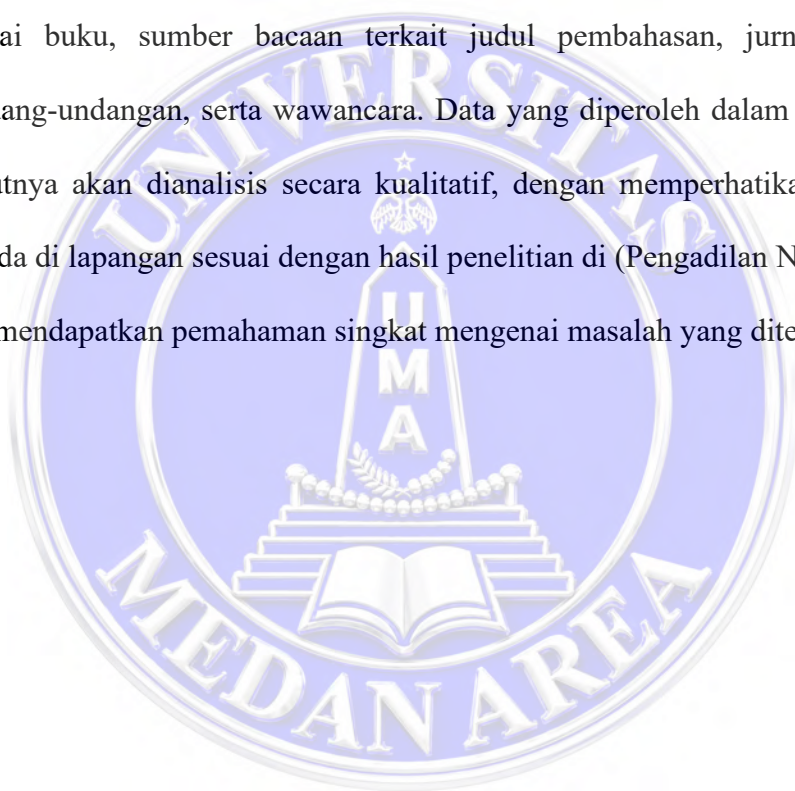
3.2.4 Analisis Data

Penelitian ini merupakan analisis data secara kualitatif yang fokus pada pemahaman mengenai isu-isu dalam kehidupan sosial dengan mempertimbangkan situasi yang nyata, kompleks, dan mendetail.⁴² Dalam melakukan analisis data serta merumuskan kesimpulan, peneliti memilih untuk menggunakan metode penelitian pustaka. Data kualitatif yang terkumpul dengan cara sistematis ini kemudian dianalisis untuk menjawab pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan

⁴² Syamsul Arifin dan M. Fauzan, "Pengantar Ilmu Hukum", Malang, Setara Press, 2016, hlm. 66.

skripsi ini secara mendalam, sehingga dapat memperoleh jawaban yang jelas dan hasil yang tepat. Data berupa teori yang diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan sub bab pembahasan, dan akan dianalisis secara kualitatif agar dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang inti masalah tersebut.

Kemudian, data yang telah disusun akan dianalisis secara deskriptif sehingga didapatkan gambaran yang komprehensif dari masalah yang dirumuskan. Metode penelitian pustaka dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai buku, sumber bacaan terkait judul pembahasan, jurnal, peraturan perundang-undangan, serta wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif, dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada di lapangan sesuai dengan hasil penelitian di (Pengadilan Negeri Medan) untuk mendapatkan pemahaman singkat mengenai masalah yang diteliti.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap proses arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak sesuai dengan prinsip *audi et alteram partem*, khususnya pada Putusan Nomor 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Prinsip *audi et alteram partem* merupakan prinsip dasar dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertujuan menjamin hak para pihak untuk didengar secara seimbang. Namun, dalam praktiknya prinsip tersebut belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten, terutama ketika salah satu pihak tidak dipanggil secara sah dan patut serta tidak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pembelaan.
2. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat pelanggaran prinsip *audi et alteram partem* dalam proses arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat ditempuh melalui mekanisme pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri. Upaya hukum ini berfungsi sebagai sarana pengawasan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak memenuhi ketentuan prosedural dan asas keadilan.
3. Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn menunjukkan bahwa penetapan PT Toyota-Astra Motor sebagai pihak dalam putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tanpa adanya pengaduan langsung, tanpa pemanggilan yang sah, serta tanpa persetujuan

arbitrase merupakan pelanggaran terhadap prinsip *audi et alteram partem* dan asas *due process of law*, sehingga putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut tidak memberikan perlindungan hukum yang adil bagi pelaku usaha.

5.2 SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Menurut penulis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan lebih cermat dan konsisten dalam menerapkan ketentuan prosedural serta menjunjung tinggi prinsip *audi et alteram partem*, khususnya dalam hal pemanggilan para pihak dan pemberian kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan pembelaan.
2. Menurut penulis pelaku usaha disarankan untuk lebih memahami hak-haknya dalam proses penyelesaian sengketa konsumen dan bersikap aktif dalam menempuh upaya hukum, termasuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri apabila terdapat indikasi pelanggaran prosedur atau ketidakadilan dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Menurut penulis Aparat peradilan, khususnya hakim Pengadilan Negeri, diharapkan tetap konsisten dalam melakukan pengawasan terhadap putusan-putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen guna memastikan terpenuhinya asas keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hukum bagi seluruh pihak yang bersengketa.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ajar, M. (2016). *Dualisme penelitian hukum normative dan empiris*. Yogyakarta: pustaka belajar.
- Arifin, S., & Fauzan, m. (2016). *Pengantar Ilmu Hukum*. Malang: Setara Press.
- Arto, M. (2004). *Praktel perkara perdata pada pengadilan agama*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Gea, N. T. (2022). *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa a konsumen Badan Penyelesaiang Sengketa konsumen Kota Medan Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif Melalui Mediasi Dan Arbitrase*. Medan: Universitas Medan Area.
- hadiati, M. (2017). *Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di D.K.I. JAKARTA*. Jakarta: Fakultas hukum universitas tarumanagara.
- Indradewi, Anak Agung Sagung Ngurah, (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar: Udayana Press.
- Manan, A. (2007). *Etika hakim dalam peyelenggaraan peradilan*. jakarta: kencana prenada media group.
- Martien, D. (2023). *Perlindungan Hukum Data Pribadi*. Makasar: Mitra Ilmu.
- Muchsin. “*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*”, Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003
- Marzuki, P. M. (2016). *penelitian hukum*. jakarta: Kencana.
- Nugroho, S. a. (2o06). *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. jakarta: Prenada media gorup.

- Nugroho, S. K. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan konsumen*. Jakarta.
- Pratama, G. a. (2023). *Alternatif peyelesaian sengketa*. Jawa Barat: Mega Press Nusantara.
- Rahardjo, S. (2003). *sisi sisi lain dari hukum di indonesia*. jakarta: Kompas.

B. PERATURAN PERUNDANGAN

Kita Undang Undang Hukum Perdata (BW)
Keberatan Terhadap Putusan BPSK.
tentang Tata Cara Pengajuan
Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif
Penyelesaian Sengketa
Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kahakiman
Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2006
Putusan No. 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Medan
Putusan MA No. 998 K/Pdt/2010.
Putusan No. 94/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Medan
Putusan No. 896/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Medan.

C. JURNAL/ARTIKEL ILMIAH

- Alitra, I. (2009). *Audi Et Alteram Partem Dalam Perspektif Undang Undang Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Peradilan Umum Dan Herziene Inlandschh Reglement (HIR)*. *Jurnal universiras sebelas*.
- Asongko, W. (2007). *Ketentuan-Ketentuan pokok hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Dewanto, P. (2014). *Rekontruksi Pertimbangan Hakim Terhadap Putusan Sengketa Perdata Berbasis Nilai Keadilan*. *Jurnal Luas Constituedum*.

- Dinata, A. P. (2025). Kepastian badan Peyelelesaian sengketa konsumen (badan peyelesaian sengketa konsumen) dengan cara arbitrase. *Jurnal Ilmiah Dan Teknologi Pangan (JITP)*, 8.
- Disemadi, H. S. (2021). Perlindungan Hukum Kreditur Konkuren Dalam Perspektif Hukum Kepailitan Di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*.
- Dany, B. E. (2025). Upaya hukum keberatan atas putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) berdasarkan ketentuan undang undang perlindungan konsumen dan hukum acara perdata. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*.
- Hetty Hasanah, (2025), “*Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumenatas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*”, <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/>, diakses pada tanggal 4 Agustus
- Hidayani, S. (2021), Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Laundry Menurut Undang - Undang Nomor 8 tahun 199. LKISPOL (lembaga kajian ilmu sosial dan politik, 133-139.
- Habeahan, B. (2021). Perlindungan Hukum Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Sistem Elektronik. *Jurnal Magister Hukum Program pascasarjana*.
- Handayani, D. (2020). Kajian Filosofis Prinsip *Audi Et Alteram Partem* Dalam Perkara Perdata. *Jurnal ilmiah kebijakan hukum*.
- Harla, C. F. (2023). penggunaan asas aud et alteram partem dalam persidanag di pengadilan negrei. *jurnal callegium studiosmo*.
- Lubis, F. (2025). analisis asas *audi et alteram partem* dalam praktik peradilan perdata di Indonesia. *Journal of law and social political governance*.
- Muskibah. (2018). arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa. *jurnal komunikasi hukum*.

- Muh. Caesar Fachreza Harla, (2023), Penggunaan Asas *Audi Et Alteram Partem* Dalam Proses Persidangan Gugatan Sederhana Di Pengadilan Negeri,
- Prasetya, U. (2019). Analisis Asas *Audi Et Alteram Partem* dalam Proses Persidangan Perkara Perdata(Perkara Nomor 20/Pdt.G/2019/PN Pwr”), . *Jurnal Hukum*.
- Rimanda, R. (2019). keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai lembaga quasi yudisial di indonesia. *Jurnal bina mulia hukum*.
- Riza, F. (2022). penyelesaian sengketa secar arbitrase untuk melindungi konsumen melalui badan peyelesaian sengketa konsumen. *jurnal rdu tech* .
- Rizkia, A. A. (2021). faktor - faktor yang mempengaruhi anti monopoli dan persaingan bisnis tidak sehat globalisasi ekonomie persaingan usaha dan pelaku usaha (literature riview etika). *Jurnal Ilmu manajemen terapan*.
- Sinaulan. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat. *Jurnal pendidikan Sosial dan budaya*.
- Siregar, T. (2018). Keberadaan Arbitrase di Kota Medan. *jurnal hukum*.
- Syarief, E. (2016). Penetapan Prinsip Arbirase dalam penyelesain sengketa konsumen ditinjau dari undang nomor 8 tahun 1999 dan undang undang nomor 30 tahun 1999. *Journal of law and policy transformation*.
- Tamba, I. (2018). Peran Bpsk Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Untuk Sebagai Wujud Cita-Cita Perlindungan Konsumen Di Bidang Ekonime. *Ensiklopedia of Journal*.
- Tampubolon, W. s. (2016). Upaya perlindungan hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal ilmiah advokasi*.
- Tungkal, N. K. (2021). Asa kepastian hukum menurut para ahli . *Juenal Hukum*.

Sinaulan. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat. *Jurnal pendidikan Sosial dan budaya*.

Soetiono, *Rule Of Law*, 2004, Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas, Surakarta.

D. WEBSITE

<http://repository.uin-suska.ac.id/7119/3/BAB%20II.html>, Diakses Pada Tanggal 4 Agustus 2025 pukul 20:10 WIB

<http://digilib.unila.ac.id/6226/13/BAB%2011.pdf>. Diakses Pada tanggal 5 Agustus 2025 Pukul 14:30 WIB



LAMPIRAN

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS HUKUM

Kampus I
Kampus II

Jalan Kelam Nomor 1 Medan Estate, (011) 7360165, 7360175, 7364348 - (061) 7366912 Medan 20223
Jalan Selebudi Nomor 79 / Jalan Sei Beringi Nomor 70 A, (061) 8225602 - (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: umetara@uma.ac.id

Nomor : 3362/FH/01.10/XI/2025
Lampiran :
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

17 November 2025

Kepada Yth :
Ketua Pengadilan Negeri Medan

di-
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini

Nama : Linda Wahyuni P
N.I.M : 228400162
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Pengadilan Negeri Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul: *"Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Proses Arbitrase BPSK Yang Tidak Sesuai Dengan Prinsip Audi et Alteram Partem (Studi Putusan No 590/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)"*.

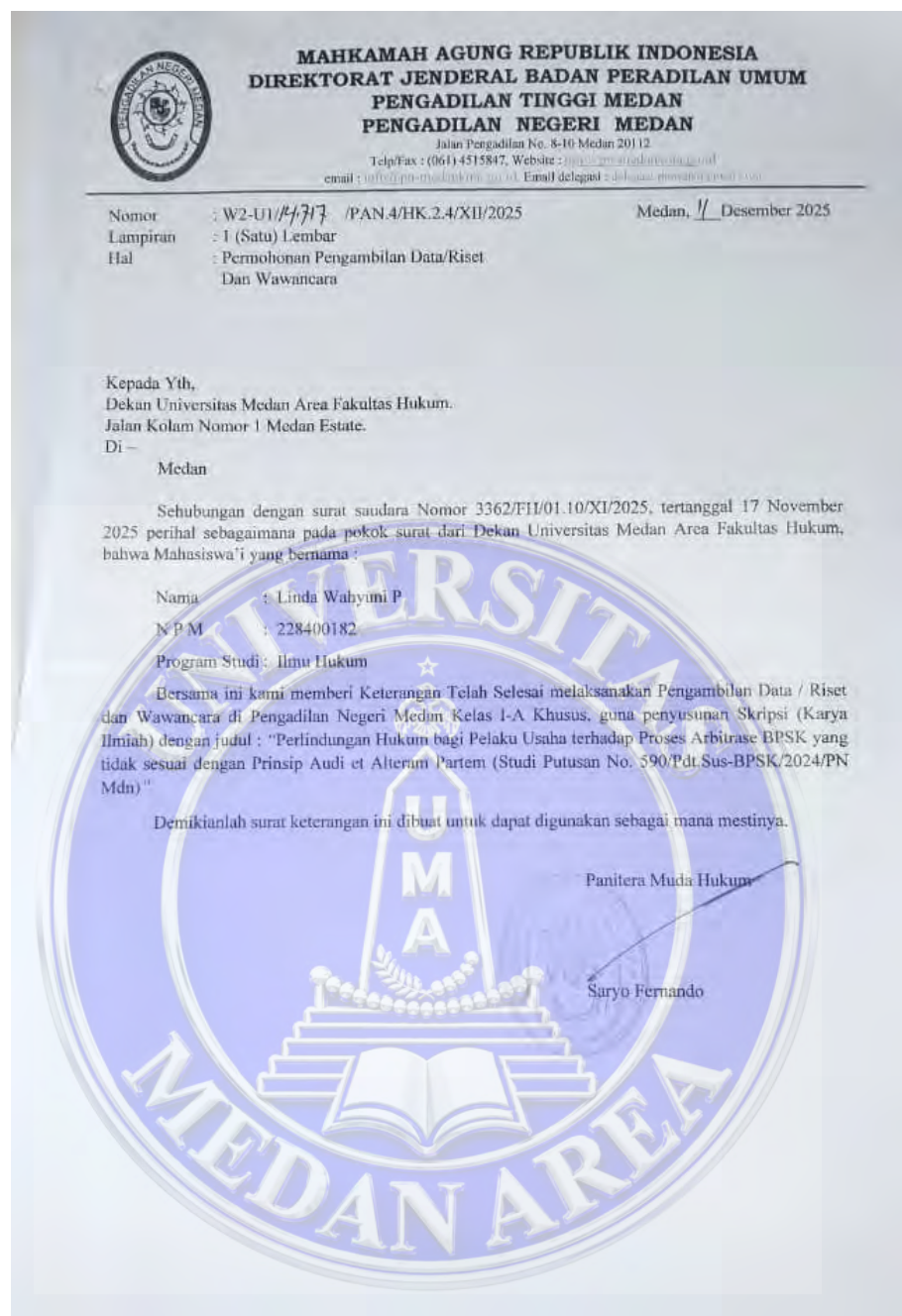
Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.


Nuzul Ghisa Ramadhan, SH, MH
FAKULTAS HUKUM

Surat Permohonan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara



Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara



Foto Tanda Bukti Telah Melakukan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara Bersama Bapak Mohammad Yusafrihardi Girsang, S.H., M.HSelaku Hakim Di Pengadilan Negeri Medan.

DRAFT PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA PENELITIAN DI PENGADILAN NEGERI MEDAN

1. Bagaimana bapak hakim membedakan perlindungan hukum preventif dan represif dalam perkara ini ?

Jawaban (Hakim PN Medan) Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak pelaku usaha sejak awal proses Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sedangkan perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran, yaitu melalui keberatan ke Pengadilan Negeri yang mengoreksi putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Bagaimana posisi pelaku usaha dalam perkara ini menurut hukum?

Jawaban (Hakim PN Medan) Pelaku usaha dalam perkara ini adalah pihak yang dirugikan secara prosedural, karena ditarik sebagai pihak berperkara tanpa persetujuan dan tanpa kesempatan pembelaan yang adil, sehingga hak hukumnya dilanggar.

3. Mengapa prinsip *audi et alteram partem* menjadi pertimbangan utama hakim?

Jawaban (Hakim PN Medan) Prinsip *audi et alteram partem* merupakan asas fundamental dalam hukum acara yang menjamin hak setiap pihak untuk didengar sebelum suatu putusan dijatuhkan. Dalam perkara ini, pelanggaran terhadap prinsip tersebut menyebabkan proses arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertentangan dengan asas keadilan dan *due process of law*.

4. Apakah BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa ini melalui arbitrase?

Jawaban (Hakim PN Medan) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui arbitrase apabila terdapat persetujuan sukarela dari para pihak. Dalam perkara ini, tidak terdapat persetujuan tersebut, sehingga arbitrase yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dinilai tidak sah secara hukum.

5. Apa bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam putusan ini?

Jawaban (Hakim PN Medan) Perlindungan hukum diberikan melalui mekanisme keberatan di Pengadilan Negeri yang berfungsi sebagai pengawasan yudisial terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak sesuai dengan hukum acara dan asas keadilan.

6. Apa dasar hukum Pengadilan Negeri Medan membatalkan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

Jawaban (Hakim PN Medan) Dasar hukumnya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Arbitrase, serta PERMA No. 1 Tahun 2006, yang menegaskan bahwa putusan arbitrase dapat dibatalkan apabila prosesnya bertentangan dengan asas keadilan dan hukum acara yang sah.

7. Apakah kehadiran pelaku usaha sebagai saksi ahli dapat disamakan dengan kehadiran sebagai pihak berperkara?

Jawaban (Hakim PN Medan) Tidak dapat disamakan. Kehadiran sebagai saksi ahli tidak menghilangkan hak pelaku usaha untuk memberikan pembelaan sebagai pihak, sehingga tidak dapat dijadikan dasar untuk menarik pelaku usaha sebagai pihak berperkara.

8. Menurut Bapak Hakim, apa alasan utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menetapkan pihak tertentu sebagai Pelaku Usaha III dalam perkara ini?

Jawaban (Hakim PN Medan): Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menetapkan pihak tersebut sebagai Pelaku Usaha III karena menganggap adanya keterkaitan usaha dalam hubungan transaksi yang disengketakan, meskipun tidak terdapat pengaduan langsung dari konsumen terhadap pihak tersebut.

9. Apakah alasan tersebut cukup secara hukum untuk menetapkan Pelaku Usaha III?

Jawaban (Hakim PN Medan): Tidak cukup. Penetapan sebagai Pelaku Usaha III harus didasarkan pada adanya hubungan hukum langsung dengan konsumen dan pengaduan yang sah, bukan semata-mata dugaan keterkaitan usaha.

10. Apa dampak hukum dari kekeliruan fatal BPSK tersebut menurut Pengadilan Negeri?

Jawaban (Hakim PN Medan): Dampak hukumnya adalah putusan arbitrase BPSK kehilangan kekuatan mengikat terhadap Pelaku Usaha III, sehingga harus dinyatakan tidak sah dan tidak menimbulkan akibat hukum.

11. Apa pesan Yang Mulia bagi mahasiswa hukum yang meneliti perkara seperti ini?

Jawaban (Hakim PN Medan): Mahasiswa hukum harus memahami bahwa keadilan prosedural adalah fondasi utama penegakan hukum, dan bahwa setiap lembaga penyelesaian sengketa, termasuk BPSK, wajib menjalankan proses sesuai asas *audi et alteram partem* demi menjaga kepastian dan keadilan hukum.

