

Implementasi Penerapan Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Terhadap Perdagangan Pakaian Bekas di Kota Kotamobagu Sulawesi Utara

Adityo Prasetyo¹, Wahyu Adi Mudiparwanto²

^{1,2}Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

adityoprasetyo57@gmail.com¹, wahyuaddie@gmail.com²

ABSTRACT

Consumer protection is a form of protection based on law created to protect consumers and fulfill consumer rights. This research aims to implement it for consumers who feel disadvantaged and how to resolve disputes between consumers and business actors. In this research there is a normative empirical method. The results of this research state that there are losses experienced by consumers from the use of goods/or services from business actors, ultimately resulting in disputes between the two parties. Therefore, consumers do not get their rights as consumers and business actors do not carry out their business in accordance with the provisions of the applicable laws. The conclusion in this research is that even though consumers feel disadvantaged by business actors, they still get their rights as consumers. Business actors fulfill their obligations as business actors who are responsible for actions that harm consumers. Consumer protection in this case is very important to ensure justice and legal certainty for every consumer.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Goods and Services*

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan yang berlandaskan hukum diciptakan untuk melindungi konsumen serta terpenuhi hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan implementasi kepada konsumen yang merasa dirugikan serta bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam penelitian ini terdapat metode yang bersifat normatif empiris. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya kerugian yang dialami oleh konsumen dari penggunaan barang /atau jasa dari pelaku usaha, akhirnya terjadi sengketa di dari kedua pihak tersebut. Oleh karena itu, konsumen tidak mendapatkan hak nya sebagai konsumen serta pelaku usaha tidak menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kesimpulan dalam penelitian ini walaupun konsumen merasa dirugikan dari pihak pelaku usaha, dia tetap mendapatkan hak nya sebagai konsumen. Pelaku usaha memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab atas tindakan yang merugikan konsumen. Perlindungan konsumen dalam hal ini sangat penting agar memastikan keadilan serta kepastian hukum bagi setiap konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Barang dan Jasa

PENDAHULUAN

Perdagangan pakaian di Indonesia tidak lepas dari latar belakang dari sejarah Bangsa Indonesia sebagai negara jajahan. Warga pribumi kala itu memaksimalkan untuk meniru mode berpakaian bangsa Eropa yang menjajah Indonesia. Perkenalan oleh warga pribumi tersebut kemudian membawa mereka menjadi masyarakat yang

paham terhadap perkembangan mode, terlebih lagi di era globalisasi ini yang salah satunya ditandai dengan semakin mudahnya akses penyebaran pakaian ke berbagai penjuru dunia.¹ Pada era globalisasi seperti saat ini serta adanya perkembangan teknologi dan juga informasi yang sangat pesat, jual beli sudah menjadi potongan yang tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan sosial. Salah satu bidang yang ikut menikmati efek samping dari perkembangan ini yakni pada bidang *fashion*.² di Indonesia sendiri sudah terdapat berbagai banyak jenis pakaian hingga adanya perdagangan pakaian bekas.

Kegiatan jual beli pakaian bekas ini menjadi salah satu perbincangan yang populer serta memiliki daya tariknya sendiri. Semakin berkembangnya hal itu dapat mendukung perkembangan ekonomi menjadi pesat di mana telah menghasilkan barang yang dapat dikonsumsi. Didukung juga dari kemajuan teknologi dapat menghasilkan jalur transaksi barang dan jasa yang sudah melintasi batas dari berbagai negara, kemudian manusia dihadapkan oleh berbagai jenis barang dan jasa yang diperdagangkan dalam bentuk variatif.³

Selama hidup manusia membutuhkan berbagai macam kebutuhan terlebih kebutuhan primer. Kebutuhan primer merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi, ketika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi maka manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya. Salah satu kebutuhan primer manusia yang harus terpenuhi adalah sandang atau pakaian.⁴ Perdagangan telah menjadi topik yang sering kita dengar yang telah diperdebatkan berabad-abad lamanya. Dalam beberapa dekade terakhir ini perdagangan bebas semakin meningkat. Dengan adanya perdagangan bebas sering kali terdengar istilah *thrifting* yang merupakan salah satu bisnis yang bisa memberikan keuntungan dan berkembang cukup pesat. Kebanyakan orang berbondong-bondong membuka sebuah usaha tersebut baik secara *online* maupun *offline*.

Perdagangan *thrifting* sudah lama ditekuni oleh warga Indonesia. Bahkan sampai saat ini sudah banyak pasar khusus untuk perdagangan tersebut. Dalam bahasa Inggris *Thrifting* ini berasal dari kalimat "*thrift*" yang bermakna "hemat". Dengan kata lain yakni sebagai kegiatan yang diterapkan guna mengurangi pemborosan serta bisa dikatakan penghematan keuangan. Pada pasar khusus *Thrifting* bukan hanya menjual pakaian bekas saja, akan tetapi seiring dengan banyaknya pasar khusus untuk perdagangan ini tidak menutup kemungkinan akan terjadinya pakaian bekas ilegal yang masuk ke Indonesia, barang ini menimbulkan banyak persoalan juga karena barang ini termasuk barang bekas yang mana ini dapat dikategorikan sebagai sampah namun di Indonesia hal tersebut menjadi barang yang memiliki nilai ekonomi yang tergolong cukup tinggi. *Thrifting* ini merupakan definisi yang universal namun merujuk kepada pemakaian kembali pakaian yang telah

¹ Ledy Diana, *Perdagangan Pakaian Bekas Impor Mengapa Masih Marak Terjadi ?*, Riau Law Journal, Vol. 3 No. 2 November 2019, hlm. 286.

² Afifah Fauziah dan Dian Ardiansah, *Jual Beli Pakaian Bekas (Thrifting) Menurut Hukum Positif Indonesia Dan Ekonomi Islam*, Jurnal Ilmiah Ilmu Syari'ah 2023, hlm. 14.

³ Zulham, S. Hi., M. Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Jakarta 2013, hlm. 3.

⁴ Ledy Diana, op.cit, hlm 287.

digunakan sebelumnya atau yang biasa kita ketahui merupakan pakaian bekas di mana kita bisa mendapatkan produk dengan harga lebih rendah dengan mendapatkan barang yang langka.⁵

Di dalam perdagangan pakaian bekas ini terdapat konsumen dan pelaku usaha. Konsumen menurut Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶ Menurut pendapat ahli A.Z. Nasution, Konsumen adalah pemakai akhir barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri atau keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁷

Sedangkan Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi dalam masyarakat. Dalam arti lain, pelaku usaha ini sering dibidang sebagai produsen. Produsen ini berasal dari bahasa Belanda yang artinya *producent*. Sedangkan dalam bahasa Inggris, *producent* ini berarti penghasil. Produsen ini juga di dalamnya tergolong pembuat maupun penghasil, baik itu grosir bahkan pengecer yang berarti di mana setiap orang maupun badan usaha yang turut serta dalam penyediaan barang serta jasa hingga mendarat ke konsumen itu sendiri.⁸ Pelaku usaha ini juga merupakan bagian dari penyelenggara kegiatan dalam bidang usaha di mana ia merupakan pihak yang wajib bertanggung jawab atas apa saja akibat yang berdampak buruk bagi konsumen berupa kerugian yang datang dari usahanya.

Dalam bentuk yang positif *thrifting* merupakan sebuah bentuk transaksi dalam masyarakat yang memperoleh barang dengan harga yang tergolong murah serta bertujuan untuk meminimalisir produksi pakaian yang berdampak negatif untuk lingkungan, sedangkan, dalam dampak negative *thrifting* ini dapat menimbulkan berbagai penyakit, karena pakaian bekas tersebut sebelumnya telah digunakan seseorang yang kita sendiri tidak mengetahui hal-hal kesterilan, maka dampaknya akan menimbulkan penyakit bagi penggunanya, karena pakaian bekas itu bisa saja menimbulkan virus maupun bakteri di dalamnya. Jika diperhatikan kegiatan tersebut dapat membuat kerugian bagi konsumen.⁹

⁵ Yolana Raka Sandika Putra, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Produk Pakaian Bekas Impor Di Pasar Gedebage, Kabupaten Kota Bandung*, Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat, Vol. 1 No. 2 Tahun 2023, hlm. 3.

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Angka (2).

⁷ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta 2001, hlm. 43.

⁸ Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Cetakan Pertama 2021, hlm. 78.

⁹ <https://fahum.umsu.ac.id/dasar-hukum-dan-dampak-impor-pakaian-bekas-di-indonesia/>, Diakses 7 Maret 2024 Pukul 10:17.

Pada dampak buruk tersebut, pemerintah melarang adanya perdagangan pakaian bekas yang tidak diinformasikan karena sudah diuraikan dalam Undang-Undang Tentang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 47 angka (1) menguraikan bahwa "Setiap Importir wajib mengimpor Barang dalam keadaan baru", tetapi hal tersebut juga bisa menjadi pertimbangan sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 47 angka (2) menguraikan bahwa "Dalam hal tertentu Menteri dapat menetapkan Barang yang diimpor dalam keadaan tidak baru".¹⁰ Larangan ini juga diatur oleh pemerintah dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Barang Dilarang Impor yang terdapat dalam Pasal 2 angka (1) huruf (c) yang menjelaskan bahwa Menteri menetapkan Peraturan ini bertujuan kepada kepentingan nasional untuk melindungi keselamatan serta Kesehatan pada manusia, tumbuhan, hewan, bahkan pada lingkungan hidup.¹¹ Pada dasarnya kegiatan *Thriftling* ini atau melakukan perdagangan barang bekas itu tidak dilarang oleh pemerintah, sepanjang barang bekas tersebut yang diperdagangkan masih memenuhi standar mutu bertujuan untuk melindungi keselamatan serta kesehatan pada manusia, tumbuhan, hewan bahkan pada lingkungan hidup yang telah ditetapkan di dalam perundang-undangan yang terdapat dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mengedarkan barang yang rusak maupun cacat dan terkontaminasi tanpa memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang yang bersangkutan. Di mana pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang/ atau jasa yang tidak memenuhi standar yang ada pada ketentuan perundang-undangan. Maka dapat diartikan bahwa pelaku usaha perdagangan barang bekas akan dilarang melakukan kegiatannya itu apabila tidak memenuhi standar mutu. Yang mana terdapat pada Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang /atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang/ atau jasa tersebut. Jika ketentuan pada pasal yang sudah dijelaskan tadi dipertimbangkan, maka pelaku usaha diizinkan untuk memperdagangkan pakaian bekas (termasuk pakaian bekas impor) selama pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumennya tentang kondisi dan kualitas pakaian bekas tersebut, sehingga tetap dapat menjadi dasar hukum bagi pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan pakaian bekas termasuk pakaian bekas impor.

Dengan adanya hal tersebut, maka pelaku usaha di sini membutuhkan yang namanya legalitas. Legalitas ini merupakan sebuah bentuk pengakuan dari negara terhadap sebuah usaha sehingga dapat dipakai sebagai syarat dalam bekerja sama dengan berbagai pihak. Tujuan diadakannya legalitas ini sebagai sarana perlindungan hukum yang mana ketika para pelaku usaha sudah menerapkan legalitas dan

¹⁰ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perdagangan*, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 47.

¹¹ Indonesia, *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia*, Peraturan Nomor 12 Tahun 2020, Pasal 2.

perizinan yang resmi maka hal tersebut dapat mengurangi adanya tindakan pembongkaran dari pihak berwajib. Hal ini bertujuan agar memberikan kenyamanan serta keamanan dalam menjalankan usahanya tersebut. Jika pelaku usaha telah mendapatkan legalitasnya maka dapat juga digunakan sebagai perjanjian dengan berbagai pihak, salah satunya melakukan perjanjian dengan konsumen.¹² Tujuan adanya legalitas ini juga untuk menegakkan keadilan yang mengedepankan sistem hukum yang adil yang berlaku bagi pihak yang bersangkutan di dalamnya serta memberikan juga kepastian hukum bagi pihak di dalamnya. Adanya legalitas ini juga memberikan kepercayaan kepada konsumen karena bentuk usahanya sudah resmi diakui keberadaannya. Memastikan juga kegiatan usahanya ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹³ Tujuan adanya legalitas ini juga bertujuan untuk memberikan pembinaan serta pengawasan sehingga kegiatan usaha dari pelaku usaha dapat berjalan secara terbit dalam menciptakan keseimbangan perdagangan.

Masyarakat Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara banyak yang memperjual belikan pakaian bekas. Kegiatan ini menjadi hal yang menguntungkan bagi setiap pembeli barang bekas tersebut, karena kelebihan dari *thrifting* ini ada pada harga, di mana produk yang dijual tergolong murah sehingga masyarakat dapat menjangkau hal ini.¹⁴ Perdagangan pakaian bekas ini meski belum terdapat legalitas yang kuat dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti barang yang palsu dan gangguan kesehatan lain. Di wilayah Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara terdapat sebuah toko yang menjual pakaian bekas. Toko ini sudah memiliki legalitas untuk melakukan kegiatan perdagangannya. Di wilayah Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara ini setiap toko yang mendirikan bangunan untuk kegiatan usaha berkenan untuk membayar bea retribusi. Bea retribusi ini merupakan salah satu persetujuan untuk izin bangunan gedung yang mana sebagai pemberian izin tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan pelaku usaha. Pada toko ini terdapat pelanggaran kepada konsumen, karena konsumen di toko tersebut mengalami kerugian kepada barang yang diterimanya tidak sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Di sini pelaku usaha tidak mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh konsumen tersebut sehingga tidak memberikan konsumen kompensasi/ ganti rugi dari barang yang diterimanya. Padahal hak sebagai konsumen itu ada hak untuk didengar pendapatnya serta keluhan dari konsumen mengenai barang dan jasa yang digunakannya. Ia juga berhak mendapatkan kompensasi/ ganti rugi apabila terjadinya ketidaksesuaiannya pada barang dan jasa yang diterima oleh konsumen. Hal tersebut membuat konsumen pada toko tersebut menyampaikan pendapat serta keluhannya terkait hak yang tidak dipenuhi sebagai konsumen kepada publik.

¹² Ni Nyoman Nia Oktaviani, Putu Gede Arya Sumerta Yasa, *Urgensi Legalitas Usaha Bagi Industri Kecil dan Menengah (UMKM)*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha Vol. 10 No. 2, Mei 2022. Hlm. 505.

¹³ <https://www.idntimes.com/life/career/robertus-ari/legalitas-adalah>, Diakses 29 Maret 2024 Pukul 21:09.

¹⁴ <https://idalamat.com/alamat/185049/pasar-tradisional-23-maret-kotamobagu-sulawesi-utara>, Diakses 7 Maret 2024 Pukul 11:12.

Padahal telah dijelaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pada huruf (a) dan (b) yang menguraikan bahwa kewajiban pelaku usaha ini harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Serta pada Pasal yang sama huruf (g) menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha yakni memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan dijanjikan. Maka dari itu pihak konsumen seharusnya mendapatkan perlindungannya sebagai konsumen. Berdasarkan penjelasan diatas maka menarik bagi peneliti untuk meneliti lebih dalam terkait "*Implementasi Penerapan Perlindungan Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa Terhadap Perdagangan Pakaian Bekas Di Kota Kotamobagu Sulawesi Utara*"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan dua metode penelitian, yaitu penelitian normatif dan empiris. Penelitian normatif (*legal research*) melibatkan kajian terhadap berbagai sumber hukum, seperti undang-undang, keputusan pengadilan, teori hukum, dan pendapat para ahli untuk mengumpulkan data. Sedangkan penelitian empiris (*field research*) mengumpulkan informasi dari lapangan melalui studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memastikan validitas data dengan menggabungkan pendekatan normatif dan empiris. Data primer diperoleh langsung dari masyarakat melalui wawancara, sementara data sekunder diperoleh dari bahan pustaka seperti perundang-undangan, artikel, buku, dan dokumen hukum.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara untuk data primer dan studi kepustakaan untuk data sekunder. Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak terkait, termasuk pelaku usaha, konsumen, LPSK Sulawesi Utara, dan Dinas Perdagangan Kotamobagu. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang mencakup undang-undang terkait, artikel, buku, dan dokumen hukum. Analisis data dilakukan secara kualitatif, memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara bersamaan selama proses penelitian. Sifat penelitian ini deskriptif, memberikan gambaran dan pemaparan data mengenai subjek atau objek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Perlindungan Konsumen Terhadap Perdagangan Pakaian Bekas Di Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara

Undang-Undang selanjutnya disebut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menguraikan bahwa perlindungan konsumen itu sendiri merupakan sebuah bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan bagi konsumen. Pada Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 Pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa Indonesia sebagai negara hukum yang berarti Indonesia merupakan sebuah negara yang berdasarkan atas hukum yang mana dengan mandiri perlindungan hukum menjadi suatu unsur esensial serta menjadi konsekuensi

pada negara yang berlandaskan hukum.¹⁵ Negara wajib memberikan kepastian hukum atas hak-hak hukum warga negaranya sendiri. Pada kehidupan manusia konsumen sebagai manusia memerlukan adanya perlindungan bagi dirinya sendiri. Konsumen juga untuk membuat harkat dan martabat meningkat, konsumen memerlukan kesadaran, kepedulian, pengetahuan, kemandirian, serta kemampuan bertujuan melindungi diri sendiri serta mengoptimalkan tabiat pelaku usaha yang bertanggung jawab. Di sisi lain, dibutuhkan adanya landasan hukum bagi pemerintah serta masyarakat guna upaya perlindungan konsumen serta pemberdayaan melalui pendidikan serta pembinaan bagi konsumen. Hal tersebut dimaksudkan agar menciptakan sebuah kondisi usaha yang sehat melalui penyediaan barang dan jasa yang tentunya memiliki kondisi yang berkualitas. Adanya hal tersebut, tentu juga adanya perlindungan konsumen ini bertujuan :

1. Mengangkat suatu harkat serta martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif dari penggunaan barang dan jasa dari pelaku usaha.
2. Meningkatkan kepatuhan, kesadaran, serta kemandirian konsumen agar melindungi dirinya sendiri.
3. Meningkatkan pemberdayaan suatu konsumen dalam memilih serta menentukan haknya sebagai konsumen.
4. Menimbulkan kesadaran bagi pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen yang nantinya akan menumbuhkan sikap yang bertanggung jawab serta jujur dalam melakukan usahanya tersebut.
5. Menciptakan sistem perlindungan yang berisi tentang unsur kepastian hukum serta terbukanya informasi dan dengan mudahnya mendapatkan suatu informasi.
6. Menumbuhkan kualitas dari barang dan jasa dari pelaku usaha yang menjamin berlangsungnya usaha produksi barang dan jasa baik itu bagi kesehatan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen.

Keinginan yang nantinya ingin dicapai oleh konsumen dalam perlindungan konsumen yakni agar meyakinkan konsumen saat memenuhi kebutuhannya, karena sebagai konsumen dia mencakup beberapa bidang berawal dari mendapatkan sebuah barang dan jasa bahkan akibat dari penggunaan barang dan jasa dari pelaku usaha tersebut. Cakupan dari perlindungan konsumen itu memiliki dua aspek, yakni perlindungan terhadap kemungkinan bahwa barang dari pelaku usaha tidak diserahkan kepada konsumen sesuai dengan perjanjian yang sudah diperjanjikan, serta perlindungan terhadap sebuah penerapan kondisi yang tidak adil bagi konsumen yang diterimanya dari pelaku usaha.¹⁶

¹⁵ Wahyu Simon Tampubolon S.H., M.H., op. Cit., hlm. 55.

¹⁶ Lauren Siusarlaman, *Perlindungan Konsumen Sebagai Hak Asasi Manusia*, Ensiklopedia of Journal, Vol. 5 No. 2 Edisi 3 Januari 2023, hlm. 30.

UUPK atau sering disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diusungkan agar memberikan manfaat yang sebanyak-banyaknya kepada antar pihak di dalamnya yakni pada konsumen dan pelaku usaha hingga tidak ada satu pihak pun yang kedudukannya lebih di atas dibanding pihak lainnya. Sekalipun adanya Undang-Undang untuk melindungi konsumen tidak berniat untuk mematikan pelaku usaha yang mana dengan adanya UUPK ini pelaku usaha diharapkan memiliki niat untuk meningkatkan daya saing antar pelaku usaha lainnya serta memperhatikan kepentingan konsumennya juga.¹⁷ Hukum perlindungan konsumen bukanlah hal yang main-main bagi pihak lainnya yakni pelaku usaha, karena dengan adanya hukum perlindungan konsumen ini dapat mencegah pelaku usaha melakukan perkara yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan dalam hukum serta dapat mencegah ruginya pihak dari konsumen sendiri. Jika pelaku usaha paham mengenai hukum perlindungan konsumen maka pihak yang bersangkutan tidak akan melanggar hukum serta melaksanakan usahanya seimbang dengan aturan hukum yang berlaku terkhususnya di Indonesia. Hukum perlindungan konsumen untuk konsumen merupakan hal yang sangat esensial bahkan utama pada kegiatan transaksi perdagangan karena bisa menghasilkan keamanan serta mencegah adanya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Perdagangan merupakan suatu kegiatan membeli barang dari sebuah tempat yang melakukan kegiatan usaha yang mana seseorang melakukan kegiatan tersebut bertujuan untuk mencari keuntungan. Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menguraikan bahwa perdagangan merupakan tatanan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi barang dan jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan jasa untuk memperoleh kompensasi.¹⁸ Perdagangan ini merupakan sebuah bentuk usaha agar memperoleh imbalan bagi yang melakukannya, biasanya pelaku usaha yang melakukan kegiatan ini. Kaitannya dengan konsumen yakni ada pada keuntungan masing-masing pihak yang terlibat. Dagang merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan dengan mendagangkan maupun membelikan barang dan jasa untuk memperoleh keuntungan. Konsumen dan pelaku usaha berhak atas menerima manfaat yang sifatnya tidak merugikan salah satu pihak yang mana keterbukaan informasi sangat penting dalam masalah ini guna untuk memperoleh kepercayaan bagi konsumen sebagai pemakai barang dan jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha.¹⁹ Perdagangan pakaian bekas ini sudah diatur dalam Undang-Undang Tentang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 47 angka (1) menguraikan bahwa "Setiap Importir wajib mengimpor Barang dalam keadaan baru", namun hal tersebut dapat dipertimbangkan seperti yang terdapat dalam Pasal 47 angka (2) menguraikan bahwa "Ada hal tertentu menteri dapat

¹⁷ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1 Juli 2021, hlm. 15.

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perdagangan*, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014, Pasal 1.

¹⁹ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, Op.cit.,.

menetapkan barang yang diimpor tersebut dalam keadaan tidak baru". Undang-Undang ini bertujuan kepada kepentingan nasional demi menjaga serta melindungi keamanan dan kesehatan bagi penggunanya.

Jadi pakaian bekas tersebut dapat diperdagangkan namun sebagai pelaku usaha juga harus memperhatikan larangannya saat menjalankan dagangnya seperti yang terdapat dalam Pasal 8 ayat (2) UUPK yang mana menguraikan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak bahkan cacat tanpa memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai barang yang bersangkutan. Maka jelas pelaku usaha masih dapat memperdagangkan pakaian bekas dengan melihat ketentuan yang berlaku selama mereka memberikan informasi yang benar kepada konsumen mengenai kualitas dan kondisi pakaian bekas. Hal ini termasuk dalam Lex Specialis yang mana hukum yang bersifat khusus mengesampingkan hukum yang bersifat umum.

Setiap orang nantinya akan menjadi konsumen bagi suatu barang dan jasa tertentu. Hal tersebut akan menimbulkan hubungan hukum baik bagi konsumen sendiri dengan pelaku usaha yang mana hubungan tersebut akan menimbulkan juga akibat hukum kepada pihak yang bersangkutan. Pada saat menjalankan hubungan itu, sering terjadi adanya masalah antar konsumen dan pelaku usaha. Maka dari itu dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Tujuan dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini meningkatkan kesadaran bagi konsumen yang mana secara tidak langsung hukum ini akan mendorong juga pelaku usaha untuk melakukan usahanya dengan penuh tanggung jawab.²⁰

Di Kotamobagu Sulawesi Utara sendiri, pemerintah bahkan konsumen dan pelaku usaha berlandaskan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang berlaku baik pada konsumen maupun pada pelaku usaha. Implementasi bagi perlindungan konsumen sendiri pada Kotamobagu Sulawesi Utara dilaksanakan oleh pihak berkewajiban yakni Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara. Menurut Aman Sinaga S.H., Konsultan Hukum Perlindungan Konsumen pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan menyatakan bahwa tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen yakni salah satunya membantu konsumen saat memperjuangkan hal seharusnya konsumen dapatkan termasuk menerima pengaduan serta keluhan konsumen itu. Dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwasannya terdapat Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang mana badan ini terdiri dari beberapa anggota yakni :²¹

²⁰ Dr. Niru Anita Sinaga, S.H., M.H., Nunuk Sulisrudatin, S.H., SIP, MSI., *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol. 5 No. 2 Maret 2015, hlm, 82.

²¹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 36.

- a. Pemerintah
- b. Pelaku Usaha
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
- d. Akademis
- e. Tenaga Ahli

Dijelaskan juga pada UUPK bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional ini mempunyai fungsi agar memberikan saran serta pertimbangan kepada pemerintah upaya meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia. Di Sulawesi Utara sendiri, Lembaga Perlindungan Konsumen ini berada dalam Dinas Perdagangan. Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara ini dibentuk agar menjalankan kegiatannya untuk menangani perlindungan konsumen yang mana telah dijelaskan pada Pasal 1 UUPK bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen ini telah terdaftar dan sudah diakui oleh pemerintah dalam menjalankan kewajibannya. Tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen ini telah diuraikan dalam Pasal 44 angka (3) UUPK yang bertugas untuk :²²

- 1) Menyebarkan informasi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran atas hak serta kewajiban bahkan ketelitian bagi konsumen ketika menggunakan barang dan jasa.
- 2) Mengedukasi serta menasihati konsumen ketika mereka memerlukan hal tersebut.
- 3) Bekerja sama dengan instansi yang berkaitan bertujuan untuk mewujudkan perlindungan konsumen.
- 4) Membantu konsumen saat memperjuangkan haknya sendiri termasuk keluhannya serta aduannya.
- 5) Melaksanakan pengawasan bersama pemerintah serta masyarakat terhadap pelaksanaan tentang perlindungan kepada konsumen.

Dalam hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara mengatakan bahwa ketika konsumen ingin mendapatkan perlindungannya maka Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara yang nantinya akan melakukan implementasi terhadap konsumen tersebut.²³ Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara sebelum melakukan hal tersebut dengan mengundang serta mempertemukan konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan sebelum nantinya konsumen mengajukan gugatan perlingkungannya di pengadilan. Implementasi kepada konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara ini bertujuan agar pelaku usaha juga tidak menerima gugatan dari pengadilan yang dilakukan oleh konsumen. Karena dalam hasil

²² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 44.

²³ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:12 WITA.

wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara menjelaskan bahwa fungsi dari Lembaga Perlindungan Konsumen mencari jalan keluar yang mana tidak selalu dalam persidangan yang bertujuan tidak mempersulit berbagai pihak yang bersangkutan.²⁴ Konsumen pada kasus yang diteliti di sini akan mendapatkan haknya dengan cara Lembaga Perlindungan Konsumen mempertemukan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.

Pada hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara menjelaskan bahwasannya untuk mendapatkan perlindungan konsumen Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara memenuhi hal itu dengan membuat pertemuan antara konsumen dan pelaku usaha dan melakukan sidak kepada pelaku usaha yang mana dia harus memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya kepada konsumen.²⁵ Hal tersebut nantinya akan membuat konsumen mendapatkan perlindungannya sebagai konsumen. Seperti yang sudah diuraikan pada Pasal 44 UUPK yang mana Lembaga Perlindungan Konsumen membantu konsumen mendapatkan haknya serta menerima keluhannya. Menurut Pasal 1 UUPK menguraikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang nantinya akan menjamin adanya kepastian hukum untuk menyerahkan perlindungan bagi konsumen. Perlindungan ini diberlakukan ketika barang dan jasa yang digunakan konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama sehingga terjadi kerugian pada konsumen karena menggunakan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Dalam hasil wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen menguraikan bahwa pada kasus ini dia sebagai konsumen merasa dirugikan akibat dari perbuatan pelaku usaha yang mana telah dijelaskan pada latar belakang bahwasannya konsumen merasa dirugikan atas perjanjian yang dia lakukan dengan pelaku usaha.²⁶ Maka dari itu pada hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara telah memenuhi tugasnya sebagai lembaga yang mana menerima keluhan dari konsumen tersebut.²⁷

B. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Pakaian Bekas di Kota Kotamobagu, Sulawesi Utara

Pada setiap hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sudah pasti terjadi adanya perbedaan pendapat bahkan adanya ketidakcocokan antara

²⁴ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:08 WITA.

²⁵ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 08:47 WITA.

²⁶ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 17:32 WITA.

²⁷ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:25 WITA.

konsumen dan pelaku usaha tersebut. Kejadian seperti ini sudah hal yang tidak lumrah lagi di dalam masyarakat, maka dari itu perlu adanya peraturan yang mengatur tentang konsumen dan pelaku usaha agar tidak terjadinya hal tersebut karena pada dasarnya sifat manusia merupakan sifat yang egois maksudnya sifat pada manusia tadi yang mana salah satu pihak ingin sekali mendapatkan keuntungan bagi dirinya sendiri daripada yang lainnya. Pemerintah telah membuat peraturan tersebut yang mana terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 yang mana telah mengatur bagaimana cara menyelesaikan apabila terjadi sengketa pada konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK tersebut terdapat adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mana selanjutnya badan tersebut merupakan amanat UUPK di mana badan itu diharapkan merupakan sebagai sarana oleh konsumen yang tujuannya melindungi hak dan kewajiban konsumen serta adanya kepastian hukum bagi konsumen sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bukan berarti mematikan sebuah pelaku usaha namun agar pelaku usaha berkompetisi saat menghadapi era pasar, pelaku usaha juga dituntut dapat bersaing yang mencakupi hal memproduksi barang serta jasa yang tentunya berkualitas.²⁸

Seperti yang sudah dibahas di atas, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan badan yang tugasnya menyelesaikan serta menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang mana adapun yang menjadi tugas serta wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diuraikan sebagai berikut :

1. Melaksanakan penyelesaian serta penanganan dari sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi
2. Menyampaikan konsultasi tentang perlindungan konsumen
3. Menerima pengaduan baik itu tertulis maupun yang tidak tertulis atau biasa disebut secara lisan oleh konsumen tentang terjadinya pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha terhadap perlindungan sebagai konsumen
4. Melakukan pemeriksaan terhadap sengketa perlindungan konsumen
5. Mengundang pelaku usaha yang dituduh telah melanggar peraturan terhadap perlindungan konsumen
6. Menghadirkan saksi atau setiap orang yang dianggap memahami serta mengetahui yang dilanggar terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen
7. Mendapatkan serta meneliti alat bukti guna pemeriksaan
8. Menetapkan serta memutuskan apakah ada atau tidak adanya kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut

²⁸ Agustinus Samosir, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Hukum Legal Standing, Vol. 2 No. 2 September 2018, hlm. 135.

9. Memberi tahu putusan bagi pelaku usaha yang melanggar serta membuat kerugian pada konsumen tersebut serta melanggar tentang perlindungan konsumen
10. Menjatuhkan sebuah sanksi administratif untuk pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau sering disebut dengan BPSK merupakan lembaga peradilan bagi konsumen yang berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan seluruh kota di Indonesia sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana bertugas menyelesaikan sengketa yang terjadi pada konsumen di luar pengadilan umum. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diadakan sebagai lembaga yang nantinya akan melindungi kepentingan konsumen dalam bentuk sengketa di luar pengadilan.²⁹ Di Sulawesi Utara sendiri, ketika konsumen ingin mendapatkan perlindungannya maka LPSK yang akan memenuhi hak nya sebagai konsumen dan juga LPSK di Sulawesi Utara yang menjadi pihak yang menyelesaikan sengketa ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, karena pada wawancara dengan Arnold selaku anggota LPSK menyatakan bahwa saat mendirikan BPSK tersebut kita harus memperhatikan berbagai hal, salah satunya pembiayaan dari APBD. Pembiayaan APBD dirasa tidak cukup, jadi ketika ada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha LPSK Sulawesi Utara yang akan menanganinya.³⁰ Maka ketika konsumen mendapatkan kerugian dari barang dan jasa yang digunakannya maka dia berhak juga mendapatkan haknya sebagai konsumen, seperti yang tertuang dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menguraikan bahwa :³¹

- a. Setiap konsumen yang merasa dirugikan bisa menggugat pelaku usaha tersebut melalui lembaga yang tugasnya menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
- b. Penyelesaian sengketa pada konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarnya nanti pilihan antara pihak konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa
- c. Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan itu tidak menghilangkan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang

²⁹ Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Vol. 5 No. 10 November 2015, hlm. 775.

³⁰ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:34 WITA.

³¹ Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 45.

- d. Apabila sudah dipilih cara penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan maka gugatan melalui dalam pengadilan hanya dapat ditempuh apabila cara tersebut dinyatakan tidak berhasil bagi salah satu pihak baik itu konsumen maupun pelaku usaha yang bersengketa.

Namun bukan hanya konsumen yang dapat mengajukan gugatannya atas pelanggaran pelaku usaha tetapi ada juga beberapa pihak yang dapat mengajukan hal tersebut yang mana telah diuraikan pada Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan :³²

- 1) Seorang konsumen yang merasa dirugikan maupun ahli waris yang bersangkutan
- 2) Sekelompok para konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- 3) Lembaga Perlindungan Konsumen yang memenuhi syarat yakni dia berbentuk badan hukum maupun yayasan yang mana dalam anggaran dasarnya menyebutkan secara tegas di mana tujuan dibentuknya organisasi ini yakni untuk kepentingan dari perlindungan konsumen serta telah melaksanakan kegiatannya setara dengan dasar anggarannya
- 4) Pemerintah serta instansi terkait jika barang dan jasa yang dikonsumsi dan digunakan tersebut mengakibatkan kerugian materi yang korbannya tidak sedikit

Dapat digarisbawahi Lembaga Perlindungan Konsumen ini perannya sangat penting juga dalam mewujudkan perlindungan konsumen, dia selain menyuarakan kepentingan dari konsumen sendiri dia juga mempunyai hak gugat (*legal standing*) dalam konteks kepentingan konsumen. Selain melalui pengadilan, alternatif penyelesaian sengketa bagi konsumen yang telah diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni melalui jalur di luar pengadilan (non litigasi) yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini biasanya terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Ada dua pola penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha yakni penyelesaian sengketa secara litigasi atau di pengadilan dan ada juga penyelesaian sengketa secara non litigasi atau biasa disebut penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa menggunakan lembaga di pengadilan atau litigasi sering dianggap tidak efisien dengan waktu, biaya, serta tenaga sehingga banyak penyelesaian melalui luar pengadilan atau non litigasi yang dipilih oleh para konsumen. Jika pada saat menggunakan penyelesaian yang sifatnya non litigasi tidak berjalan dengan baik atau tidak adanya kesepakatan yang menguntungkan bagi para pihak yang terlibat.³³ Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52, Badan Penyelesaian Sengketa

³² Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 46.

³³ Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, op. cit., hlm. 777.

Konsumen ini bertugas dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang memiliki berbagai cara penyelesaiannya antara lain mediasi, arbitrase bahkan konsiliasi, secara jelasnya sebagai berikut :³⁴

- a) Menggunakan cara mediasi yakni pada saat penyelesaian sengketa konsumen non litigasi atau di luar pengadilan yang mana cara ini pada awalnya sama dengan konsiliasi tetapi yang membedakan dari mediasi dan konsiliasi ini dimaksud bahwa majelis berperan aktif dengan cara memberikan petunjuk, saran, serta nasihat upaya penyelesaian sengketa akan tetapi hasil keputusan dari sengketa itu diserahkan kepada pihak yang bersangkutan.
- b) Cara arbitrase yakni penyelesaian sengketa bagi konsumen di luar pengadilan dengan menggunakan ini, pelaksanaannya berbanding balik dengan mediasi maupun konsiliasi. Majelis berperan untuk mendamaikan pihak yang bersangkutan. Jika tidak mencapai kesepakatan akhir maka akan meyakinkan di mana memberikan penjelasan kepada pihak yang bersangkutan mengenai peraturan pada perundang-undangan.
- c) Cara konsiliasi merupakan cara penyelesaian sengketa non litigasi atau di luar pengadilan di mana bahwa majelis akan berupaya agar membuat damai antara pihak yang bersangkutan, di mana majelis hanya bersifat sebagai konsiliator atau pihak ketiga yang mana hasil akhir penyelesaian sengketa tetap berada ditangan pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini sering juga disebut sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan suatu pranata sebuah penyelesaian sengketa yang ditempuh di luar pengadilan (non litigasi) yang mana metodenya berdasarkan dari sebuah kesepakatan pihak yang bersengketa dengan menepikan penyelesaian sengketa yang ditempuh di dalam pengadilan (litigasi) baik itu menempuh dengan menggunakan metode konsultasi, mediasi, negosiasi maupun penilaian ahli. ADR ini bentuk dari mendapatkan keuntungan bagi para pihak yang bersangkutan agar tidak merugikan salah satu pihak saja. ADR ini merupakan penyelesaian sengketa yang berfokus pada bidang perdata, penyelesaian dalam bentuk ini akan mencapai tujuannya jika didasari dengan sifat itikad baik antara pihak yang bersengketa dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa menggunakan metode litigasi.³⁵ ADR ini bertujuan untuk pemberdayaan individu dengan cara kemampuan individu pada rangka penyelesaian sengketa serta menjauhkan pihak yang bersangkutan dari profesionalisasi hukum serta membuat masyarakat dengan kebijakan serta hati nurani. ADR ini mempromosikan beberapa metode proses penyelesaian yang fleksibel dengan menerapkan beberapa bentuk mekanisme yang dibuat serta disesuaikan dengan kebutuhan dengan sengketa diusahakan mencapai sebuah

³⁴ Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto, op. cit.

³⁵ Afrik Yunari, *Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Penyelesaian Sengketa Non Litigasi*, Jurnal Inovatif, Vol. 2 No.1 Februari 2016, hlm. 136.

penyelesaian final. Penyelesaian ini ditempuh melalui susunan bersama oleh para pihak yang bersengketa dengan kesepakatan agar dapat dimanfaatkan berbagai pihak di dalamnya, para pihak nantinya akan memberikan kepercayaan yang besar kepada pihak independen yang dapat memahami secara teliti sengketa yang dihadapi. Jadi pada singkatnya, tujuan ADR ini melakukan pemberdayaan kepada individu untuk bekerja sama menyelesaikan sebuah sengketa para pihak yang bersangkutan dengan kesepakatan *win-win solution*.³⁶

Dalam hasil wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen menjelaskan bahwa konsumen di sini mengalami kerugian atas pakaian yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.³⁷ Konsumen pada dasarnya membeli pakaian tersebut kepada pelaku usaha, setelah dia memilih dan menentukan keputusannya dia akhirnya menanyakan kualitas dan keamanan baju tersebut kepada pelaku usaha, karena seperti yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf (b) dan (c) menjelaskan bahwa konsumen itu memiliki hak yang menentukan serta mengelola saat memilih barang dan jasa dan mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai serta kondisi jaminan yang telah dijanjikan serta memiliki hak juga agar mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi jaminan barang dan jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha. Setelah dia menanyakan mengenai kondisi pakaian tersebut, pelaku usaha memberikan jaminan yang dijanjikan kepada konsumen tersebut yang mana pelaku usaha menyampaikan pakaian tersebut dengan kondisi serta kualitas yang bagus. Dalam wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen, pelaku usaha telah memberikan jaminan kepada konsumen yang telah dijanjikan atas pakaian yang akan digunakannya.³⁸

Konsumen di sini akhirnya membayar pakaian tersebut yang diproduksi oleh pelaku usaha, dia merasa dengan penjelasan pelaku usaha atas pakaian tersebut sudah cukup dengan keinginannya, apalagi pelaku usaha telah memberikan jaminan kepada konsumen atas pakaian yang akan digunakannya. Beberapa hari setelah dia membeli pakaian tersebut, dia menggunakannya sehari-hari dan setelah ia menggunakan pakaian tersebut dia mencuci pakaian itu. Pada wawancara dengan Amanda Oga konsumen awalnya tidak ragu lagi dengan pakaian yang dibelinya kepada pelaku usaha tadi, sampai pada suatu waktu saat dia mau mengeringkan baju tersebut ternyata baju tersebut sobek di bagian belakang, sobekan itu tidak kecil melainkan agak besar. Konsumen di sini padahal memberikan nilai tukar pakaian tersebut dengan nominal yang tidak sedikit, karena pakaian tersebut termasuk jarang. Sebelum konsumen membeli pakaian tersebut, ternyata adapun konsumen yang juga pernah mendapatkan

³⁶ Masdari Tasmin, *Urgensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Di Negara Indonesia*, Jurnal Wasaka Hukum, Vol. 7 No. 2 Agustus 2019, hlm, 357.

³⁷ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 17:55 WITA.

³⁸ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:05 WITA.

masalah yang sama seperti konsumen yang mana konsumen itu juga membeli pakaian kepada pelaku usaha yang sama yang mana dia juga mendapatkan pakaian yang kualitas seperti yang dialami konsumen. Konsumen yang sama juga tidak mendapatkan ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha.³⁹ Karena konsumen merasa sudah ada pihak yang merasa dirugikan juga atas tindakan pelaku usaha ini yang mengalami kerugian yang dianggap enteng oleh pelaku usaha padahal sudah jelas tercantum pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi serta pergantian dari barang dan jasa yang digunakan oleh konsumen yang mana itu tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya. Mengenai masalah tersebut, akhirnya konsumen memberikan keluhannya kepada pihak yang berwajib, pada wawancara dengan Amanda Oga selaku konsumen melakukan keluhannya kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara, dia menyampaikan kepada lembaga tersebut mengenai kerugian serta haknya yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara di sini menerima keluhannya dan pendapat dari konsumen tadi mengenai masalah yang dialaminya ternyata bukan sekali saja.⁴⁰

Karena pada kasus ini pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dan konsumen merasa dirugikan atas tindakan pelaku usaha tersebut, maka akan munculnya sengketa antara dua pihak tersebut. Dalam wawancara, saat Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara mempertemukan dan mengundang konsumen dan pelaku usaha akhirnya mereka berbincang mengenai masalah yang dialami oleh konsumen atas kerugian pelaku usaha. Setelah membicarakan hal tersebut, dalam wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha menjelaskan bahwa dia telah menyampaikan kepada konsumen bahwa dia ingin menyelesaikan permasalahan ini di luar pengadilan (non litigasi) dan mendengar hal tersebut konsumen juga setuju dengan keinginan pelaku usaha asal pelaku usaha tersebut melakukan kewajibannya seperti yang ada di dalam peraturan perundang-undangan.⁴¹ Konsumen dan pelaku usaha di sini melakukan mediasi yang nantinya Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara menjadi mediator atas sengketa ini. Lahirnya mediasi ini merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga lain selain lembaga peradilan. Berbeda dengan penyelesaian sengketa dengan cara litigasi, mediasi ini sebagai wujud penyelesaian sengketa yang memiliki kekuatan sehingga mediasi ini dijadikan

³⁹ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:13 WITA.

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:13 WITA.

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha pada 18 Mei 2024 Pukul 15:30 WITA.

sebagai salah satu pilihan yang bisa dimanfaatkan baik itu bagi konsumen maupun pelaku usaha yang di antaranya sebagai berikut :⁴²

1. Mediasi atau penyelesaian sengketa dengan menggunakan cara di luar pengadilan (non litigasi) ini tidak mencakup hal-hal yang berbentuk formalisme
2. Pada dasarnya mediasi ini dilaksanakan dengan cara yang dirahasiakan serta tertutup yang mana penyelesaian sengketanya menjadi keuntungan juga bagi para pihak yang bersengketa, terutama bagi pelaku usaha yang tidak ingin permasalahan yang dilakukannya kepada konsumen diketahui para konsumen lainnya.
3. Pada saat melaksanakan mediasi, para pihak yang bersengketa bebas dalam mencari ujung masalah penyelesaiannya tanpa adanya terkurung dengan bahasa maupun istilah dari hukum, jadi konsumen dan pelaku usaha di sini seperti membicarakan permasalahan tersebut tidak formal.
4. Konsumen dan pelaku usaha menggunakan proses mediasi bisa membahas berbagai macam aspek maupun sisi dari perselisihan yang dilakukan kedua pihak tadi yang mana tidak hanya aspek hukumnya melainkan aspek yang menjadi munculnya permasalahan.
5. Penyelesaian sengketa secara mediasi ini juga dapat mewujudkan penyelesaian *win-win solution* untuk pihak yang bersengketa, jadi keduanya tidak merasa dirugikan atau sering kita dengar bukan hanya satu pihak yang mendapatkan kerugian tetapi kedua pihak.
6. Mediasi ini merupakan cara penyelesaian sengketa yang tidak memakan waktu dan tidak memakan biaya yang banyak jika dibandingkan dengan proses penyelesaian litigasi atau di dalam pengadilan.

Dalam hasil wawancara dengan Arnold selaku anggota LPSK Sulawesi Utara menjelaskan bahwa dia mempertemukan konsumen dan pelaku usaha sedangkan LPSK menjadi mediator atau pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa ini. LPSK Sulawesi Utara berperan sebagai mediator yang mana mengarahkan komunikasi antara para pihak yang bersengketa serta membantu pihak yang bersengketa untuk memahami masalah pokok munculnya sengketa ini serta LPSK Sulawesi Utara di sini mengajukan gagasannya serta usulannya tentang proses penyelesaian sengketa sehingga akan mendorong pihak yang bersengketa ke kedudukan penyelesaian.⁴³

Dalam hasil wawancara, konsumen dan pelaku usaha membicarakan kerugian yang dialami oleh konsumen serta kewajiban pelaku usaha yang tidak dia penuhi sebagai pelaku usaha. Pada wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha mengakui kesalahannya yang mana dia tidak memenuhi hak

⁴² Daniel Jusari, *Efektivitas Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Padang*, Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning, Vol. 1 No. 8 November 2019, hlm. 84.

⁴³ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 09:48 WITA.

konsumen serta tidak mengikuti kewajibannya seperti yang tercantum pada peraturan perundang-undangan. Konsumen pada mediasi ini juga awalnya tidak senang dengan tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha sebelumnya karena saat dia ingin menyampaikan keluhannya pelaku usaha disini tidak mendengarkan keluhannya.⁴⁴ Hasil wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen menjelaskan pada mediasi ini dia meminta haknya sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa hak konsumen itu mengenai hak atas kenyamanan serta keamanan pada saat mengonsumsi barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha serta adanya hak untuk diperlakukan serta dilayani dengan jujur dan benar yang mana tidak diskriminatif atau tidak merasa konsumen dianggap sepele oleh pelaku usaha. Konsumen juga meminta haknya untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha mengenai barang dan jasa yang digunakannya tidak sesuai dengan jaminan yang telah dijanjikan saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha, karena di sini konsumen telah memenuhi kewajibannya seperti yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana konsumen telah mengikuti petunjuk serta informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha serta membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai dan barang yang telah disepakati.⁴⁵ Pada hasil wawancara dengan Bayu Pratama selaku pelaku usaha bersedia memenuhi hak konsumen tersebut dan menjalani kewajibannya sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab, yang mana telah diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa kewajiban dari pelaku usaha yakni beritikad baik pada saat melakukan kegiatan usahanya.⁴⁶ Karena pada permasalahan ini dia tidak beritikad baik kepada konsumen mengenai barang dan jasa yang diproduksinya serta tidak ada itikad baik untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, dia juga berkewajiban untuk melayani serta memperlakukan konsumen secara jujur dan benar serta tidak adanya diskriminatif serta pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen mengenai kerugian yang dialaminya dari pemakaian barang dan jasa yang mana tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam jaminannya. Mediator merupakan pihak yang netral yang akan membantu para pihak yang bersengketa untuk melakukan proses perundingan bertujuan mencari berbagai cara dalam penyelesaian sengketa tanpa memaksa kepada konsumen dan pelaku usaha untuk penyelesaian. Jika komunikasi para pihak yang bersengketa telah dipertemukan oleh mediator maka selanjutnya para pihak dipertemukan agar

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha pada 18 Mei 2024 Pukul 14:38 WITA.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Amanda Oga selaku Konsumen pada 16 Mei 2024 Pukul 18:25 WITA.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bayu Pratama selaku Pelaku Usaha pada 18 Mei 2024 Pukul 14:48 WITA.

mencari *win-win solution* mengenai penyelesaian sengketa pihak yang bersengketa tadi.

Pada wawancara dengan Arnold selaku Anggota LPSK Sulawesi Utara para pihak telah sepakat dengan keputusan yang dibuat oleh mereka yang mana dalam artian mediasi para pihak bersengketa ini berhasil, mediator di sini merupakan majelis LPSK membuat putusan hasil dari mediasi para pihak tersebut. Pada wawancara tersebut, Penyelesaian di dalam pengadilan itu dicegah supaya tidak merumitkan konsumen dan pelaku usaha nantinya. Konsumen dan pelaku usaha pada masalah ini telah sepakat untuk tidak melanjutkan permasalahannya akan tetapi memenuhi hak dan kewajiban masing-masing yang mana tidak merugikan bagi salah satu pihak lagi.⁴⁷ Karena gugatan yang dilakukan melalui litigasi dapat ditempuh ketika para pihak yang bersengketa tidak berhasil melalui non litigasi dalam menyelesaikan sengketanya . Pada wawancara, konsumen dan pelaku usaha akhirnya setuju untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing dan tidak melanjutkan masalah ini pada jalur litigasi atau di dalam pengadilan, karena keputusan mereka berdua berhasil maka gugatan di dalam pengadilan tidak akan berlaku karena kedua pihak menyatakan keputusan yang sama. Akan tetapi seperti yang terdapat dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan non litigasi atau di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang, maka pelaku usaha di sini siap bertanggung jawab sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengenai kewajibannya dan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Implementasi perlindungan kepada konsumen terhadap perdagangan pakai bekas di Kotamobagu Sulawesi Utara ini ditempuh LPSK Sulawesi Utara yang mana konsumen merasa keluhannya didengar oleh LPSK Sulawesi Utara. LPSK nanti akan mengundang konsumen dan pelaku usaha agar dapat menyelesaikan masalah ini sehingga konsumen merasa hak nya sebagai konsumen akan terpenuhi. Konsumen di sini karena merasa adanya kerugian dari pelaku usaha maka di sini LPSK yang membantu konsumen memperjuangkan haknya, karena pada dasarnya LPSK menangani pemberian perlindungan kepada konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang yang mana membantu, melindungi, serta menerima pengaduan dari konsumen.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terhadap pakaian bekas di Kota Kotamobagu Sulawesi Utara pada kasus ini menggunakan

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Arnold Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Sulawesi Utara pada 28 Mei 2024 Pukul 10:07 WITA.

metode penyelesaian di luar pengadilan atau dalam bahasa hukum sering juga disebut ADR (Alternative Dispute Resolution). Konsumen dan pelaku usaha telah sepakat melakukan penyelesaian sengketa dari kedua pihak tersebut di luar pengadilan yakni dengan metode mediasi. Mediasi juga merupakan tindakan *win-win solution* yang mana menguntungkan bagi kedua pihak yang tidak berfokus kepada salah satu pihak saja. Konsumen meminta pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya dan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha serta konsumen meminta hak nya sebagai konsumen, pelaku usaha di sini menerima dan siap melaksanakan kewajibannya serta tanggung jawabnya yang telah ia lakukan kepada konsumen. Mediator membuat keputusan atas hasil dari mediasi kedua pihak yang bersengketa tadi. Akhirnya permasalahan ini tidak dilanjutkan pada penyelesaian sengketa litigasi atau didalam persidangan yang mana gugatan dalam persidangan akan berlaku ketika non litigasi atau penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mayanti, and Wenny Almoravid Dunga. 2023. "Peredaran Pakaian Bekas Ditinjau Dari Uu Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Dan Seni* Vol 1 No 2 (2): 288-95.
- Adi Nugroho Susanti, 2019, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, KENCANA.
- Agustinus S., Ranat M., Fahmri A, Herman , Eko M., Armansyah, Heru I., 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Azka Pustaka.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Ananda, Suadamara. 2006. "Tentang Kaidah Hukum." *Jurnal Hukum Pro Justitia*.
- Ali Nidal (2017). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perdagangan Barang Bekas Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Mengenai Perdagangan Dan Kaitannya Dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pasar Monza Tanjungbalai)*.
- Annisa Medina Sarin 2023, *Dasar Hukum dan Dampak Impor Pakaian Bekas Indonesia*, <https://fahum.umsu.ac.id/dasar-hukum-dan-dampak-impor-pakaian-bekas-di-indonesia/>, Diakses 7 Maret 2024 Pukul 10:17 WIB.
- Arkia Putri Sarah Belladin (2022). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Baju Bekas (Thrift Shop atau Preloved)*.
- Asri, Dyah Permata Budi. 2018. "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta." *JIPRO: Journal of Intellectual Property* 1 (1): 13-23. <https://doi.org/10.20885/jipro.vol1.iss1.art2>.
- Balqis Al Dayna 2023, *Bukan Hanya Thrift Shop, Ini 7 Jenis Toko Barang Bekas yang Bisa Jadi Alternatif Kamu*, <https://www.akurat.co/trend/1302404402/Bukan-Hanya-Thrift-Shop-Ini-7-Jenis-Toko-Barang-Bekas-yang-Bisa-Jadi-Alternatif-Kamu>, Diakses 6 Maret 2024 Pukul 01:40 WIB.
- Berita Hari Ini 2022, *Teknik Win Win Solution dalam Negosiasi Bisnis dan Tips Melakukannya*, <https://kumparan.com/berita-hari-ini/teknik-win-win-solution-dalam-negosiasi-bisnis-dan-tips-melakukannya-1zM4d3wm3GF>, Diakses 6 Maret 2024 Pukul 02:58 WIB.
- Celina T. S. Krisdayanti. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika.
- Chandra Adi Gunawan Putra, Nyoman Putu Bidartha, Ni Made Puspautari Ujianti. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat". *Jurnal Konstruksi Hukum* 4 (1).
- Christian 2020, *Unsur-Unsur dalam Konsumen selaku Konsumen Akhir yang diatur dalam Undang-Undang Konsumen*, <https://christiangamas.net/unsur-unsur-dalam-konsumen-selaku-konsumen-akhir-yang-diatur-dalam-undang-undang-perlindungan-konsumen/amp/>, Diakses 4 Maret 2024 Pukul 20:40 WIB.

- Dian Purnama Anugerah 2023, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-lt64e6fbc33bb7/>, Dikases 3 Juli 2024 Pukul 00:00 WIB.
- Diana, Ledy. 2019. "Perdagangan Pakaian Bekas Impor Di Pekanbaru, Mengapa Masih Marak Terjadi?" *Riau Law Journal* 3 (2): 285. <https://doi.org/10.30652/rlj.v3i2.7817>.
- Duwo Handowo, 2019, Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen, Hawa dan Ahwa.
- Eva Ariana (2021). Praktik Jual Beli Pakaian Bekas Impor (Studi Kasus Di Desa Karang Mulya Kecamatan Pangkalan Banteng Kabupaten Kotawaringin Barat).
- Faishal, Edy Muttaqin, 2010. "Eksistensi Ilmu Hukum Terhadap Ilmu-Ilmu Lain Ditinjau Dari Filsafat Hukum. *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Riau Edisi 1 (1)*.
- Fauziah, Afifah, and Dian Ardiansah. 2023. "Jual Beli Pakaian Bekas (Thrifting) Menurut Hukum Positif Indonesia DanEkonomi Islam." *Jurnal Ilmiah Ilmu Syari'ah*.
- Grant, A. 1995. "Alternative Dispute Resolution." *The Canadian Nurse* 91 (7): 53–54.
- Hana Fathian 2022, Pengertian Produsen : Tujuan, Jenis, Contoh, Hak dan Kewajibannya, <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20221201/88/1604015/pengertian-produsen-tujuan-jenis-contoh-hak-dan-kewajibannya>, Diakses 5 Maret 2024 Pukul 1:18.
- Handayani, I Gusti Ayu Asri, and I Ketut Rai Setiabudhi. 2018. "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar." *Kertha Semaya* 2 (2): 1–6.
- Happy Susanto, 2008 , Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Transmedia Pustaka.
- Hulman Panjaitan, 2021, Hukum Perlindungan Konsumen, Jala Pertama Akasara.
- Ignacio Geordi Oswaldo 2023, <https://finance.detik.com/kamus/thrifting-d-6998838>, Diakses 6 Maret 2024 Pukul 01:02 WIB.
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia 2014, Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, <http://lib.kemenperin.go.id/neo/detail.php?id=229409#:~:text=Penyelesai%20sengketa%20secara%20adversarial%20lebih,yang%20tidak%20terlibat%20dalam%20sengketa>, Diakses 6 Maret Pukul 02:48 WIB.
- M. Annas, M. Fajar, Reni B. Setianingrum. 2019, Muhammad Annas, S.H., M.H., 2019 , Hukum Perlindungan Konsumen Dan Persaingan Usaha, Pustaka Pelajar.
- M. Diva Azza Al Azlam (2023). Pengaturan Perdagangan Barang Bekas (Preloved) Menurut GATT WTO.
- Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Medan Area 2023, Arti Pelaku Usaha Dalam Hukum, <https://mh.uma.ac.id/arti-pelaku-usaha-dalam-hukum/>, Diakses 5 Maret 2023 Pukul 00:35 WIB.
- Maryanto, 2019, Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK, 2019, Unissula Press.
- Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press.

- Muhammad Idris 2021, Pengertian, Ciri dan Contoh Kegiatan Konsumsi, <https://money.kompas.com/read/2021/04/01/140302926/pengertian-ciri-dan-contoh-kegiatan-konsumsi>, Diakses 4 Maret Pukul 02:14 WIB.
- Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta
- Nauzara Gulfira, 2015, The Art Of Thrifting, PT. Benteng Pustaka. Nia Oktaviati, Ni Nyoman, and Putu Gede Arya Sumerta Yasa. 2022. "Urgensi Legalitas Usaha Bagi Industri Kecil Dan Menengah (Ikm)." *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* 10 (2): 504-11. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP>.
- Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. 2021. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* 2 (1): 49-59. <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>.
- Nugrahaningsih, Widi, and Mira Erlinawati. 2017. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online." *Serambi Hukum* 11 (01): 27-40. <https://www.neliti.com/publications/163571/implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun-199-tentang-perlindungan-konsumen-terh#id-section-content>.
- Nur Solikin. 2013, Pengantar Ilmu Hukum, STAIN Jember Press.
- Nurhayati Yati, 2020, Pengantar Ilmu Hukum, Nusa Media.
- Rahmadi, 2011, Pengantar Metodologi Penelitian, Antarasi Press.
- Raka, Yolana, and Sandika Putra. 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Produk Pakaian Bekas Impor Di Pasar Gedebage, Kabupaten Kota Bandung," 1-17. <https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxx>.
- RED 2016, 6 Tips Dasar Penelitian Hukum, <https://www.hukumonline.com/berita/a/wajib-dibaca-6-tips-dasar-penelitian-hukum-lt57398fe1dc462/#/>, Diakses 7 Maret 2024 Pukul 05:42 WIB.
- Rifqani Nur Fauziah Hanif, Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-mando/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html#:~:text=Negosiasi%20adalah%20sarana%20bagi%20pihak,antara%20pihak%20pihak%20yang%20bersengketa>, Diakses 7 Maret 2024 Pukul 20:17 WIB.
- Rosmawati, 2008, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Prenada Media Group.
- Salim, Syahrudin, 2012, Metodologi Penelitian Kualitatif, Citapustaka Media.
- Samosir, Agustinus. 2018. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen." *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum* 2 (2): 133. <https://doi.org/10.24269/ls.v2i2.1245>.
- Saputro, M Susilo Agung, Aris Prio, Agus Santoso, and Nanda Puspitasari Wardoyo. 2024. "Dampak Penjualan Barang Thrifting Di Indonesia" 2 (1).
- Sinaga, Niru Anita. 2014. "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5 (2). <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>.

- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D) ALFABETA CV.
- Sulaiman, Eman. 2013. "HUKUM DAN KEPENTINGAN MASYARAKAT (Memosisikan Hukum Sebagai Penyeimbang Kepentingan Masyarakat)." Jurnal Hukum Diktum 100 (1): 100-110.
- Tampubulon, Wahyu Simon. 2016. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". Jurnal Ilmiah Advokasi 4 (1).
- Vokasi 2023, Sejarah dan Filosofi Hari Hak Konsumen Sedunia, <https://vokasi.unair.ac.id/2023/03/15/sejarah-dan-filosofi-hari-hak-konsumen-sedunia/#:~:text=Adapun%20dalam%20pidatonya%2C%20Presiden%20AS,memilih%2C%20dan%20hak%20untuk%20didengar.,> Dikases 4 Maret 2024 Pukul 21:36 WIB.
- Yekholia Dwitealonika Gea (2023). Perlindungan Terhadap Konsumen Pakaian Impor Bekas (Thrift) Melalui Aplikasi TikTok Shop (Studi Kasus Di Kabupaten Sleman Yogyakarta).
- Zainul, Akhyar, Matnuh Harpani, and Hardianto. 2015. "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin." Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan 5 (10): 773-783 hlm. <https://media.neliti.com/media/publications/120655-ID-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-kons.pdf>.

UNDANG-UNDANG

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.