



SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA
MIKRO KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KERUGIAN USAHA
AKIBAT PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK DI
KOTA JAMBI**

Disampaikan sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi

Oleh

DINAR RAMADHANI

NIM 2200874201088

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BATANGHARI
JAMBI**

2025/2026

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN

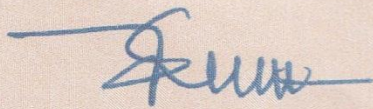
Nama Mahasiswa : Dinar Ramadhani
Nomor Induk Mahasiswa : 2200874201088
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Program Kekhususan : Hukum Bisnis

Judul Skripsi

Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah
Terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad
Tidak Baik di Kota Jambi

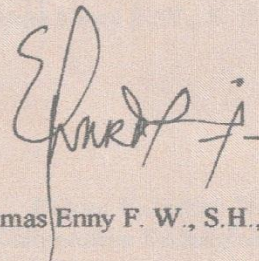
Telah disetujui untuk diuji pada Sidang Skripsi Dihadapan Tim Penguji Fakultas
Hukum Universitas Batanghari
Jambi, Januari 2026
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



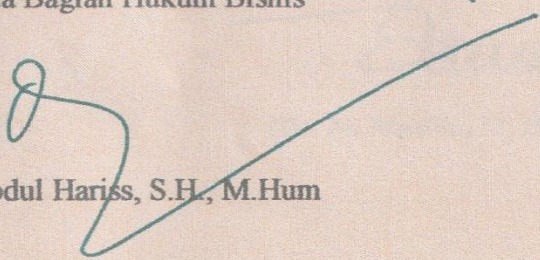
Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum

Dosen Pembimbing II



Dr. Nyimas Enny F. W., S.H., M.H

Ketua Bagian Hukum Bisnis



H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum

**UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Dinar Ramadhani
Nomor Induk Mahasiswa : 2200874201088
Program Studi : Ilmu Hukum/S1
Program Kekhususan : Hukum Bisnis

Judul Skripsi

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA MIKRO
KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KERUGIAN USAHA AKIBAT
PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD
TIDAK BAIK DI KOTA JAMBI**

Telah Berhasil Dipertahankan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Selasa Tanggal 27 Bulan Januari Tahun 2026

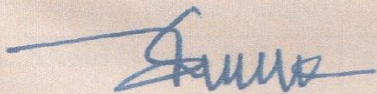
Di Ruang Ujian Skripsi

Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi

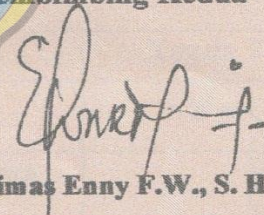
Disahkan Oleh:

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

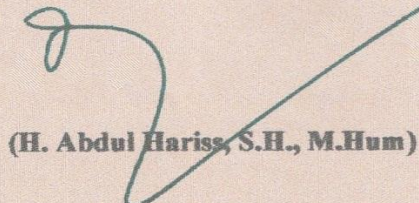


(Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum)



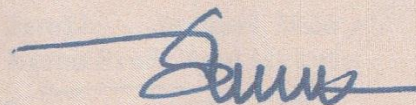
(Dr. Nyimas Enny F.W., S. H., M.H)

Ketua Bagian Hukum Bisnis



(H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum)

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari Jambi**



(Dr. M. Muslih., M. Hum)

**UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Dinar Ramadhani
Nomor Induk Mahasiswa : 2200874201088
Program Studi : Ilmu Hukum/S1
Program Kekhususan : Hukum Bisnis

Judul Skripsi

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA MIKRO
KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KERUGIAN USAHA AKIBAT
PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD
TIDAK BAIK DI KOTA JAMBI**

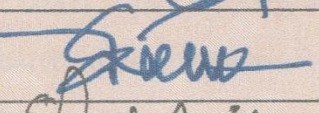
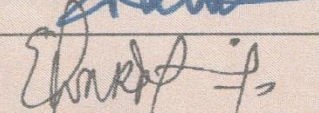
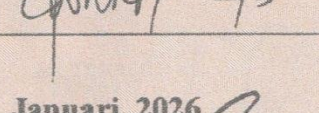
Telah Berhasil Dipertahankan Sidang Skripsi Tim Penguji

Pada Hari Selasa Tanggal 27 Bulan Januari Tahun 2026

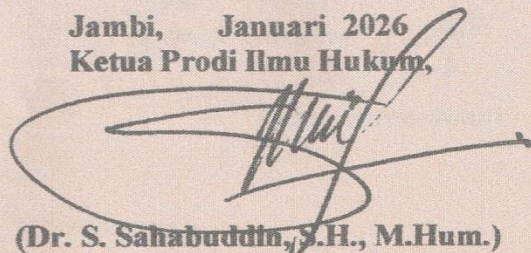
Di Ruang Ujian Skripsi

Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi



Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum.	Ketua Tim	
Sumaidi, S.H., M.H	Penguji Utama	
Dr. M. Muslih, S.H., M. Hum.	Penguji Anggota	
Dr. Nyimas Enny F.W., S.H., M.H	Penguji Anggota	

Jambi, Januari 2026
Ketua Prodi Ilmu Hukum,


(Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinar Ramadhani

Nim : 2200874201088

Program Studi/Srata : Ilmu Hukum/ S1

Program Kekhususan : Hukum Bisnis

Judul Skripsi : Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik Di Kota Jambi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

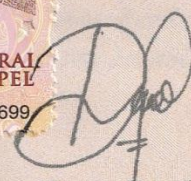
1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta penyertaan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarah ~~pembimbing yang ditetapkan~~.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi maupun Universitas lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, Januari 2026

Mahasiswa Yang Bersangkutan




Dinar Ramadhani

ABSTRAK

Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan penting dalam perekonomian daerah, termasuk di Kota Jambi. Namun dalam praktiknya, pelaku UMKM sering menghadapi permasalahan hukum, salah satunya terkait Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi dan pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Kondisi tersebut kerap menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, sementara perlindungan hukum yang tersedia belum sepenuhnya dipahami dan dimanfaatkan secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi, serta mengidentifikasi peran pemerintah dan lembaga terkait dalam memberikan perlindungan hukum kepada pelaku UMKM. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pelaku UMKM, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Perdagangan Kota dan Provinsi Jambi, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Kota Jambi, serta driver Maxim sebagai representasi pelaku usaha jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan hukum bagi pelaku UMKM telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk memperoleh perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik. Namun, secara empiris perlindungan hukum tersebut belum berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pemahaman hukum pelaku UMKM, belum adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tingkat Kota Jambi, keterbatasan sosialisasi hukum, serta kecenderungan pelaku usaha untuk mengalah demi menjaga hubungan dengan konsumen.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi di Kota Jambi masih belum efektif dan memerlukan penguatan melalui pembentukan BPSK di tingkat kota, peningkatan sosialisasi hukum, serta kesadaran hukum baik dari pelaku usaha maupun konsumen.

Kata Kunci: ***Perlindungan Hukum, UMKM, Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi, Konsumen, Kota Jambi.***

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul: “Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang Tidak Sesuai oleh Konsumen di Kota Jambi.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian skripsi guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi. Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Afdalisma, S.H., M.Pd., Pejabat Sementara Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan proposal ini.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin S.H., M.Hum., Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
4. Dr. Nyimas Enny F. W., S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak memberikan masukan dan saran yang berharga.
5. Bapak H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Batanghari Jambi.

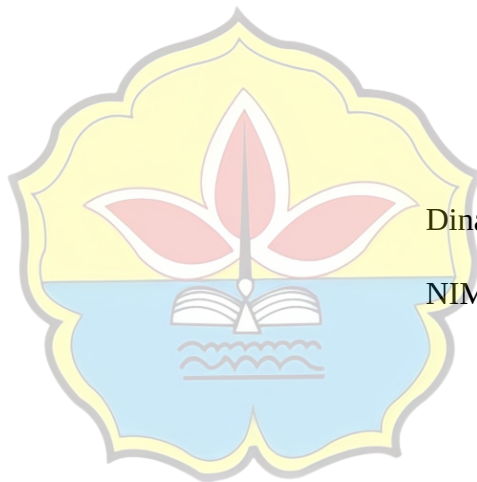
6. Ibu Resminiati, yang telah menjadi sosok ibu dan pendukung utama dalam setiap langkah penulis. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian serta pengorbanan yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini.
7. (Alm.) Bapak Nadiersyah dan (Almh.) Ibu Dewi Kartika, atas segala doa, cinta, dan semangat yang selalu hidup dalam hati penulis.
8. Bapak dan Ibu serta Staf Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi yang selama ini membantu penulisan dalam masa perkuliahan.
9. Pihak-pihak yang telah memberikan izin serta membantu pelaksanaan penelitian, khususnya para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), Dinas Koperasi dan UKM Kota Jambi, Dinas Perdagangan Kota Jambi, Dinas Perdagangan Provinsi Jambi, serta Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Kota Jambi, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga penulis, khususnya kakak dan keponakan, yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun materiil, serta perhatian dan semangat kepada penulis.
11. Seseorang yang memiliki arti istimewa dalam kehidupan penulis, yang memberikan dukungan, pengertian, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, perhatian, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online.

Jambi, Januari 2026

Hormat Penulis



Dinar Ramadhani

NIM: 2200874201008

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kerangka Konseptual.....	9
1.5 Landasan Teori	13
1.6 Metode Penelitian	14
1.7 Sistematika Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG EFEKTIVITAS HUKUM....	22
2.1 Pengertian Efektivitas Hukum.....	22

2.2 Teori Efektifitas Hukum Menurut Soerjono Soekanto.....	23
2.2.1 Faktor Substansi Hukum	24
2.2.2 Faktor Penegak Hukum	25
2.2.3 Faktor Sarana dan Prasarana	26
2.2.4 Faktor Masyarakat	26
2.2.5 Faktor Kebudayaan.....	27
2.3 Ukuran Efektivitas Perlindungan Hukum.....	28
2.3.1 Kepastian Hukum Sebagai Ukuran Efektivitas.....	28
2.3.2 Keadilan Sebagai Ukuran Efektivitas.....	29
2.3.3 Kemanfaatan Sebagai Ukuran Efektivitas Hukum.....	30
2.3.4 Kepatuhan Hukum dan Kesadaran Hukum.....	30
2.3.5 Akses Terhadap Mekanisme Perlindungan Hukum	31

BAB III TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)...32

3.1 Pengertian Perlindungan Hukum	32
3.2 Asas-Asas Perlindungan Hukum	34
3.2.1 Asas Kepastian Hukum	34
3.2.2 Asas Keadilan	35

3.2.3 Asas Kemanfaatan	36
3.2.4 Asas Itikad Baik.....	36
3.2.5 Asas keseimbangan.....	37
3.3 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum (Preventif dan Respresif).....	37
3.3.1 Perlindungan Hukum Preventif.....	38
3.3.2 Perlindungan Hukum Respresif.....	39
3.4 Hak- Hak Pelaku Usaha Dalam Perlindungan Konsumen.....	41
3.4.1 Hak Untuk Menerima Pembayaran Sesuai Kesepakatan.....	41
3.4.2 Hak Mendapatkan Perlindungan Dari Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik.....	42
3.4.3 Hak Untuk Melakukan Pembelaan Diri Dalam Penyelesaian Sengketa.....	43
3.4.4 Hak Untuk Rehabilitasi Nama Baik.....	43
3.5 Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	44
3.5.1 Pengertian dan Kedudukan BPSK.....	45
3.5.2 Dasar Hukum Pembentukan BPSK.....	45
3.5.3 Tugas dan Fungsi BPSK.....	46
3.5.4 Wewenang BPSK.....	47

3.5.5 Peran BPSK dalam Perlindungan Hukum Bagi pelaku
UMKM....47

**BAB IV EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA MIKRO
KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KERUGIAN USAHA AKIBAT
PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK DI KOTA
JAMBI OLEH KONSUMEN DI KOTA
JAMBI.....49**

4.1 Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak
Baik di Kota Jambi oleh Konsumen di Kota Jambi.....49

4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Pelaku
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian
Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota
Jambi oleh Konsumen di Kota Jambi.....57

4.3 Upaya Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
(UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad
Tidak Baik di Kota Jambi oleh Konsumen di Kota
Jambi.....62

BAB V PENUTUP.....68

5.1 Kesimpulan.....68

5,2 Saran.....69

DAFTAR PUSTAKA.....71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai negara hukum, Indonesia menempatkan perlindungan hukum sebagai elemen penting dalam mencapai tujuan bernegara sebagaimana dirumuskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan jaminan perlindungan terhadap tindakan yang tidak sesuai dengan hukum dan dapat merugikan kepentingannya. Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi yang dimiliki oleh subjek hukum dalam negara indonesia.¹

Tujuan utama perlindungan hukum adalah menciptakan rasa aman, kepastian, dan keadilan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban hukum para pihak. Bentuk perlindungan hukum tersebut meliputi langkah-langkah preventif sebagai upaya pencegahan pelanggaran, serta langkah represif yang ditempuh ketika sengketa telah terjadi.² Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya ditujukan bagi masyarakat sebagai konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha yang memiliki hak serta kepentingan ekonomi dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Dalam konteks pembangunan ekonomi nasional, pelaku usaha, khususnya yang tergolong dalam Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), memiliki peranan yang sangat penting. UMKM berperan besar dalam menciptakan lapangan kerja, menggerakkan perekonomian daerah, serta

¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

² Ibid., Hlm. 3.

mendukung ketahanan ekonomi masyarakat. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM), jumlah pelaku UMKM di Indonesia mencapai lebih dari 64 juta dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional.³

Namun dalam pelaksanaan kegiatan usaha, pelaku UMKM sering kali menghadapi permasalahan hukum yang berkaitan dengan hubungan dengan konsumen. Salah satu bentuk permasalahan tersebut adalah pengajuan Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen, yang biasanya didasarkan pada anggapan bahwa barang tidak sesuai dengan perjanjian, mengalami kerusakan, atau tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan. ⁴Kondisi ini menempatkan pelaku usaha pada posisi yang dilematis, karena di satu pihak konsumen memiliki hak atas kesesuaian barang, sementara di pihak lain pelaku usaha juga berhak memperoleh perlindungan hukum dari klaim yang tidak beritikad baik.

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, Sedangkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui

³ Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, *Perkembangan Data UMKM dan Usaha Besar Tahun 2023* (Jakarta, 2024), hlm. 5.

⁴ Andi Hamzah, *Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2020) hlm, 45.

perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen bersifat saling terkait, karena masing-masing pihak dibebani hak dan kewajiban yang wajib dilindungi secara hukum. Oleh sebab itu, perlindungan hukum yang seimbang bagi pelaku UMKM menjadi hal yang krusial guna mencegah kerugian yang timbul akibat perilaku konsumen yang tidak mencerminkan itikad baik.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan, memperoleh perlindungan dari konsumen yang tidak beritikad baik, serta mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila kerugian yang timbul bukan disebabkan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, secara normatif pelaku usaha telah dibekali dasar hukum yang memberikan jaminan perlindungan terhadap kepentingannya.

Namun, dalam kenyataannya, banyak pelaku usaha khususnya yang berasal dari sektor UMKM belum memahami hak-hak hukum mereka dan sering kali tidak mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Sebagian besar pelaku UMKM tidak memiliki sumber daya hukum maupun pengetahuan yang cukup untuk menghadapi klaim atau pengaduan dari konsumen⁵. Ketika terjadi sengketa, mereka cenderung mengalah untuk menjaga hubungan yang baik

⁵ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2019) hlm. 88.

dengan konsumen dan mempertahankan reputasi usaha, meskipun terkadang klaim yang diajukan tidak sepenuhnya beralasan dan merugikan pihak pelaku usaha.

Kota Jambi sendiri merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan sektor UMKM yang cukup pesat. Banyak pelaku UMKM yang bergerak di bidang perdagangan barang konsumsi seperti pakaian, makanan, dan perlengkapan rumah tangga. Namun, meningkatnya interaksi antara pelaku usaha dan konsumen juga berpotensi menimbulkan sengketa, terutama terkait Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi. Dalam beberapa kasus, pelaku usaha mengalami kerugian karena harus menanggung biaya pengembalian atau kehilangan kepercayaan konsumen, padahal tidak semua klaim tersebut beralasan secara hukum.⁶

Kondisi tersebut juga terjadi di Kota Jambi. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa pelaku UMKM yang mengalami kerugian permasalahan terkait Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen. Salah satunya terjadi pada usaha jasa percetakan Merapi Sablon yang beralamat di Jalan Slamet Riyadi, Broni Kota Jambi, dimana konsumen kerap membatalkan pesanan yang telah disepakati setelah barang selesai dikerjakan. Dalam beberapa kasus, konsumen menolak mengambil hasil pesanan karena merasa tidak sesuai dengan keinginannya dan bahkan meminta dibuatkan ulang tanpa melakukan pembayaran tambahan. Ada pula kasus dimana

⁶ Dinas Koperasi dan UKM Kota Jambi, Laporan Tahunan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah Kota Jambi Tahun 2023, Jambi 2024.

pesanan dibatalkan secara sepihak walaupun konsumen telah memberikan uang muka (DP), sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.

Kasus serupa juga ditemukan pada usaha Neni Salon yang beralamat di Jalan Mayor Rivai, Lorong Saudara, Rt. 05 Sipin Kota Jambi. Konsumen yang telah menyetujui penggunaan jenis cat rambut tertentu sering kali membatalkan pelayanan setelah produk dibuka dan proses pewarnaan dimulai, dengan alasan tidak sesuai dengan harapan. Akibatnya, pelaku usaha menanggung kerugian karena produk semir yang sudah dibuka tidak dapat digunakan kembali untuk pelanggan lain, sementara konsumen menolak membayar biaya yang telah disepakati sebelumnya.

Selain kedua kasus tersebut, pemersalahan serupa juga ditemukan pada usaha kuliner Mie Setan One yang berlokasi di Lorong Langgar Amanah, Simpang IV Sipin, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Pada usaha ini, pelaku usaha sering menghadapi konsumen yang memesan makanan sesuai dengan permintaan mereka, namun setelah pesanan selesai dibuat, konsumen mengeluhkan bahwa makanan tersebut dianggap tidak sesuai dengan keinginannya. Bahkan terdapat konsumen yang meminta makanan diganti, atau justru tidak ingin mengambil pesanan tersebut sama sekali tanpa melakukan pembayaran. Lalu kasus lain juga terjadi pada Pelaku Usaha Jasa Driver Maxim. Pengemudi transportasi daring sebagai pelaku usaha jasa sering kali berada pada posisi lemah ketika menghadapi konsumen yang tidak beritikad baik, seperti penolakan pembayaran atau pembayaran yang tidak sesuai dengan jasa yang telah diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan perlindungan hukum

tidak hanya menyangkut produk barang, tetapi juga jasa, dan masih terdapat kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik di lapangan.

Tindakan ini menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha karena makanan yang telah dibuat tidak dapat dijual kembali, sementara bahan dan biaya produksi sudah dikeluarkan. Kasus ini menunjukkan bahwa permasalahan klaim atau keluhan yang merugikan pelaku usaha tidak hanya terjadi pada sektor jasa seperti percetakan dan salon, tetapi juga dialami pelaku usaha kuliner di Kota Jambi. Permasalahan tersebut mencerminkan adanya tindakan konsumen yang berpotensi merugikan pelaku usaha, meskipun secara hukum pelaku usaha telah memenuhi kewajiban berdasarkan kesepakatan awal. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perlindungan hukum yang diatur secara normatif dengan efektivitas penerapannya di lapangan. Secara teoritis, pelaku usaha telah dijamin oleh undang-undang, tetapi secara faktual, pelaku UMKM sering kali berada pada posisi yang lemah. Hal ini diperparah dengan kurangnya pemahaman hukum, minimnya sosialisasi dari pemerintah, serta belum optimalnya peran lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di berbagai daerah, termasuk di Kota Jambi.

Penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebelumnya telah dilakukan oleh Dasrol, Rika Lestari, dan Meriza Elpha Darnia (2024) dalam Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaku UMKM masih menghadapi berbagai kendala dalam memperoleh perlindungan hukum, terutama disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap ketentuan perundang-undangan serta belum

optimalnya pelaksanaan peran pemerintah daerah dalam memberikan pendampingan hukum bagi pelaku usaha.⁷

Temuan tersebut memperkuat urgensi penelitian ini, karena kondisi serupa juga terjadi di Kota Jambi. Banyak pelaku UMKM yang belum memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Padahal, pemahaman dan penerapan aturan hukum tersebut sangat penting untuk menciptakan hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen serta menjamin kepastian hukum dalam kegiatan ekonomi lokal. Agar penelitian ini memiliki batasan yang jelas dan tidak meluas, pembahasan difokuskan pada efektivitas perlindungan hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Jambi dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun objek penelitian diarahkan pada pelaku usaha di sektor jasa percetakan dan jasa kecantikan sebagai contoh nyata terjadinya Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi atau jasa oleh konsumen yang berpotensi merugikan pelaku usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa masih terdapat persoalan dalam efektivitas penerapan perlindungan hukum bagi pelaku usaha, khususnya bagi sektor UMKM di Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi”**, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh

⁷ Dasrol, Rika Lestari, dan Meriza Elpha Darnia, “*Perlindungan Hukum Terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam Upaya Penguatan Ekonomi Masyarakat di Kecamatan Kampar*”, Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum, Vol. 11 No. 2, 2024, hlm. 226.

mana ketentuan hukum yang ada telah berjalan efektif dalam memberikan perlindungan bagi pelaku usaha serta faktor-faktor yang menyebabkan pelaksanaannya belum berjalan optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Jambi?
- b. Apa saja faktor yang menyebabkan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah tersebut belum berjalan secara efektif di Kota Jambi?
- c. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Jambi?

Rumusan masalah tersebut diharapkan dapat memberikan arah yang jelas terhadap pembahasan penelitian ini.

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan dengan arah dan tujuan yang jelas agar hasilnya dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis. Oleh karena

itu, berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Jambi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi belum efektifnya pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya yang dapat dilakukan guna mengatasi hambatan serta meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Jambi.

1.4 Kerangka Konseptual

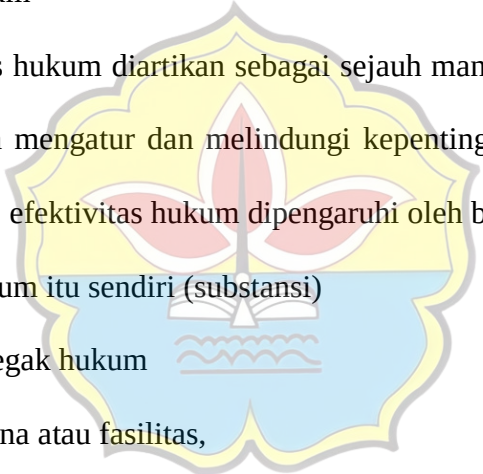
Kerangka konseptual merupakan kerangka berpikir yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara konsep-konsep utama yang menjadi fokus dalam penelitian. Dalam penelitian ini, konsep-konsep utama yang digunakan meliputi perlindungan hukum, efektivitas hukum, pelaku usaha UMKM, konsumen, serta Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad

Tidak Baik di Kota Jambi, termasuk keterkaitan di antara konsep-konsep tersebut.

Penyusunan kerangka konseptual bertujuan untuk memberikan arah dan batasan yang jelas dalam pembahasan, sehingga penelitian tetap terfokus pada permasalahan yang dikaji dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Setiap konsep yang digunakan memiliki pengertian dan ruang lingkup tertentu yang didasarkan pada kajian literatur serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, sebagaimana akan sebagai berikutnya:

1. Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum diartikan sebagai sejauh mana hukum dapat berfungsi secara nyata dalam mengatur dan melindungi kepentingan masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- 
- a) Hukum itu sendiri (substansi)
 - b) Penegak hukum
 - c) Sarana atau fasilitas,
 - d) Masyarakat, dan
 - e) Kebudayaan.⁸

Efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku usaha tercermin dari kemampuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan yang seimbang, yakni tidak hanya menjamin hak konsumen, tetapi juga menjamin hak pelaku usaha dalam praktik hubungan hukum.

⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 8-10.

2. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah jaminan atau upaya yang diberikan kepada subjek hukum agar hak-haknya terlindungi dari tindakan sewenang-wenang. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum mencakup dua bentuk, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum preventif, yaitu perlindungan sebelum terjadinya pelanggaran hukum, dengan memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk mengajukan keberatan atas keputusan pemerintah atau pihak lain yang meruhikannya.
- b. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan setelah terjadi sengketa, dengan penyelesaian melalui lembaga hukum seperti pengadilan.⁹

Dalam konteks penelitian ini, perlindungan hukum dimaknai sebagai bentuk perlindungan yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM ketika menghadapi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen.

3. Pelaku Usaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diartikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum, yang melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menjelaskan bahwa UMKM merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang berskala mikro, kecil, dan menengah,

⁹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm 2.

yang memiliki peran strategis dalam pemerataan pembangunan ekonomi serta penciptaan lapangan kerja.

Namun dalam praktiknya, pelaku usaha UMKM sering kali berada dalam posisi lemah saat berhadapan dengan konsumen, terutama ketika konsumen mengajukan Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi, sehingga memerlukan perlindungan hukum yang proporsional.

4. Konsumen dan Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2 dan Pasal 4 huruf h Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri maupun orang lain. Sementara itu, Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi merupakan tuntutan konsumen terhadap pelaku usaha karena barang yang diterima dianggap tidak sesuai, rusak, atau cacat produksi.

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Meskipun demikian, pelaku usaha juga memiliki hak hukum untuk membuktikan bahwa barang atau jasa telah diberikan sesuai dengan ketentuan yang disepakati, sehingga Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen tidak dapat serta-merta diterima secara sepihak.

5. Hubungan Antar Konsep

Hubungan antara konsep-konsep diatas dapat dijelaskan bahwa dalam kegiatan jual beli antara pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dan konsumen, sering kali timbul Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang diajukan oleh konsumen. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan adanya perlindungan hukum bagi pelaku usaha agar tidak dirugikan oleh tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Oleh karna itu, efektivitas penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi penting untuk dianalisis, guna melihat sejauh mana ketentuan tersebut mampu memberikan perlindungan yang seimbang antara hak pelaku usaha dan hak konsumen. Penelitian ini berupaya menilai efektivitas perlindungan hukum tersebut terhadap pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Jambi dalam menghadapi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen.

1.5 Landasan Teori

Landasan teoritis merupakan dasar pemikiran yang digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan konsep dan teori yang relavan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian yang berjudul “*Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi*”, teori-teori yang digunakan sebagai landasan adalah sebagai berikut:

1. Teori Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum merupakan ukuran sejauh mana suatu peraturan hukum dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

- a. Faktor hukumnya sendiri
- b. Faktor penegak hukum
- c. Faktor sarana atau fasilitas
- d. Faktor masyarakat
- e. Faktor kebudayaan.¹⁰

Efektivitas hukum dapat dikatakan tercapai apabila norma hukum tidak hanya berlaku secara normatif, tetapi juga berfungsi secara faktual di masyarakat, serta mampu memberikan perlindungan nyata bagi pihak-pihak yang berkepentingan.¹¹

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum.¹² Perlindungan hukum dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu Perlindungan hukum preventif, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, dan Perlindungan hukum represif, yaitu penyelesaian sengketa setelah terjadi pelanggaran.¹³ Dalam konteks penelitian ini, perlindungan hukum diperlukan untuk menjamin bahwa pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) memperoleh kepastian dalam menjalankan usahanya

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers 2008), hlm. 8.

¹¹ Ibid., hlm. 12.

¹² Philipus M. Hadjon, *"Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia"*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

¹³ Ibid., hlm 5.

terutama terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang dilakukan oleh konsumen.

1.6 Metodeologi Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang menekankan pada pengamatan terhadap kenyataan di lapangan untuk mengetahui sejauh mana hukum berlaku secara nyata di masyarakat.¹⁴

Penelitian hukum empiris digunakan karena penulis ingin mengetahui efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) Terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu menggambarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan dan kemudian menganalisisnya berdasarkan teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁵

2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

- A. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama di lapangan, yaitu melalui wawancara dengan pelaku Usaha Mikro, Kecil,

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10.

¹⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 37.

dan Menengah (UMKM) di Kota Jambi, serta instansi terkait, antara lain Dinas Koperasi dan UKM Kota Jambi.¹⁶

B. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tersier, yaitu:

- a. Bahan hukum primer, seperti Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, serta peraturan Pelaksana lainnya.
- b. Bahan hukum sekunder, berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang relavan dengan topik penelitian ini.¹⁷
- c. Bahan hukum tersier, seperti kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lainnya.¹⁸

3. Teknik Penentuan Sampel/Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Jambi yang pernah mengalami Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen.
- b. Pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, Dinas Perdagangan Kota Jambi, Dinas Perdagangan Provinsi Jambi yang

¹⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, hlm. 52.

¹⁷ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hlm. 45

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana, 2011), hlm. 141.

berperan dalam pembinaan dan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM.

- c. Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Kota Jambi

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- a. Studi Lapangan (Field Research), yaitu dengan melakukan wawancara mendalam (interview) kepada pelaku usaha UMKM dan pihak terkait.¹⁹
- b. Studi Kepustakaan (Library Research), yaitu dengan mengumpulkan bahan hukum dari literatur, dokumen, dan peraturan perundang-undangan.²⁰

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan secara sistematis untuk menjawab permasalahan penelitian.

Dalam menganalisis efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen, peneliti menggunakan indikator efektivitas perlindungan hukum sebagai alat ukur. Indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana ketentuan hukum, khususnya

¹⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial:Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 122.

²⁰ Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 56.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan perlindungan nyata bagi pelaku UMKM di Kota Jambi.

Adapun indikator efektivitas perlindungan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Adanya pengaturan hukum, yaitu apakah ketentuan hukum mengenai hak pelaku usaha terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Pemahaman pelaku usaha, yaitu apakah pelaku UMKM mengetahui dan memahami hak-haknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- c. Penerapan norma hukum, yaitu apakah ketentuan hukum tersebut diterapkan dalam praktik ketika terjadi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen.
- d. Pemanfaatan mekanisme penyelesaian sengketa, yaitu apakah pelaku UMKM menggunakan atau memiliki akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- e. Perlindungan nyata bagi pelaku usaha, yaitu apakah pelaku UMKM benar-benar terlindungi dari kerugian akibat Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang tidak beritikad baik.

Berdasarkan indikator tersebut, efektivitas perlindungan hukum dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu:

- a. Efektif, apabila perlindungan hukum diatur, dipahami, diterapkan, dan dimanfaatkan sehingga memberikan perlindungan nyata bagi pelaku UMKM.
- b. Cukup efektif, apabila perlindungan hukum telah diatur dan dipahami, namun penerapannya masih terbatas.
- c. Tidak efektif, apabila perlindungan hukum telah diatur tetapi tidak dipahami dan tidak diterapkan oleh pelaku UMKM.
- d. Sangat tidak efektif, apabila perlindungan hukum hanya bersifat normatif dan sama sekali tidak memberikan perlindungan nyata bagi pelaku UMKM dalam praktik.

Hasil pengukuran efektivitas tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar analisis dalam Bab IV untuk menilai sejauh mana perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen telah berjalan secara efektif di Kota Jambi.

Analisis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara sistematis agar pembahasan berjalan terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Skripsi ini terdiri dari lima bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, yaitu sebagai berikut.

Bab Satu Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, landasan teoritis, kerangka konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan. Pada bab ini dijelaskan dasar pemikiran mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi, sehingga memberikan arah dan konteks penelitian secara menyeluruh.

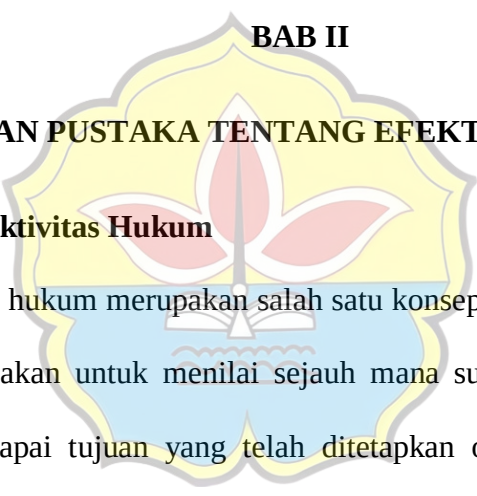
Bab Dua Efektivitas Perlindungan Hukum, bab ini berisi kajian teoretis mengenai efektivitas perlindungan hukum. Pembahasan difokuskan pada pengertian efektivitas hukum, konsep hukum efektif dan tidak efektif, serta teori efektivitas hukum menurut para ahli, khususnya teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Dalam bab ini juga dibahas ukuran dan indikator efektivitas perlindungan hukum dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha secara umum, sebagai landasan teoritis untuk menilai efektivitas penerapan perlindungan hukum pada bab selanjutnya.

Bab Tiga Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), bab ini berisi tinjauan pustaka normatif mengenai perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Pembahasan meliputi pengertian perlindungan hukum, asas-asas perlindungan hukum, bentuk perlindungan hukum preventif dan represif, hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Bab Empat Hasil Penelitian dan Pembahasan bab ini menguraikan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pelaku UMKM, instansi pemerintah terkait, dan lembaga perlindungan konsumen di Kota Jambi. Pembahasan difokuskan pada analisis efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum, serta upaya yang dilakukan dalam memberikan perlindungan hukum kepada pelaku UMKM.

Bab Lima Penutup, bab ini berisi kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian serta saran-saran yang diberikan kepada pelaku UMKM, pemerintah, dan pihak terkait guna meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA TENTANG EFEKTIVITAS HUKUM

2.1 Pengertian Efektivitas Hukum

Efektivitas hukum merupakan salah satu konsep fundamental dalam ilmu hukum yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu norma hukum dapat berjalan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pembentuk undang-undang. Hukum tidak semata-mata dipahami sebagai kumpulan aturan tertulis, melainkan sebagai sarana sosial yang berfungsi mengatur perilaku masyarakat serta menciptakan ketertiban. Dengan demikian, efektivitas hukum tidak hanya diukur dari keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dari tingkat penerapan dan kepatuhan terhadap norma hukum tersebut dalam praktik.

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum adalah tingkat keberhasilan hukum dalam mencapai tujuan yang diharapkan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari sisi hukum itu sendiri maupun dari lingkungan

sosial tempat hukum tersebut berlaku.²¹ Dengan demikian, hukum yang efektif adalah hukum yang tidak hanya berlaku secara normatif, tetapi juga bekerja secara sosiologis dalam masyarakat.

Pandangan lain dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman yang menyatakan bahwa efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Struktur hukum berkaitan dengan lembaga dan aparat penegak hukum, substansi hukum berkaitan dengan isi aturan hukum, sedangkan budaya hukum berkaitan dengan sikap dan nilai masyarakat terhadap hukum.²² Apabila ketiga unsur tersebut tidak berjalan secara harmonis, maka hukum akan sulit mencapai efektivitasnya.

Efektivitas hukum juga berkaitan erat dengan kepatuhan hukum. Kepatuhan hukum dapat timbul karena dua hal, yaitu kepatuhan yang bersifat instrumental (karena takut sanksi) dan kepatuhan yang bersifat normatif (karena kesadaran hukum). Hukum akan lebih efektif apabila kepatuhan masyarakat didasarkan pada kesadaran hukum, bukan semata-mata karena ancaman sanksi. Oleh sebab itu, peningkatan efektivitas hukum harus diiringi dengan peningkatan kesadaran hukum masyarakat.

Dalam kerangka perlindungan hukum, efektivitas hukum memiliki arti yang lebih khusus, yakni kemampuan hukum untuk memberikan perlindungan secara nyata terhadap hak-hak subjek hukum. Perlindungan hukum yang efektif ditunjukkan melalui upaya pencegahan terjadinya pelanggaran hak, tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, serta adanya jaminan kepastian

²¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 8–10.

²² Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, Russell Sage Foundation, New York, 1975, hlm. 14–16.

hukum bagi para pihak. Perlindungan hukum yang hanya berhenti pada tataran normatif tanpa disertai pelaksanaan yang jelas pada praktiknya akan sulit memberikan manfaat nyata bagi subjek hukum. Dengan demikian, efektivitas hukum dapat dipahami sebagai kondisi ketika hukum tidak hanya hadir dalam bentuk aturan tertulis, tetapi juga dipahami, diterapkan, dan dipatuhi oleh masyarakat, sehingga tujuan hukum berupa kepastian, keadilan, dan kemanfaatan dapat diwujudkan.

2.2 Teori Efektivitas Hukum Menurut Soerjono Soekanto

Teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan dalam penelitian hukum empiris maupun normatif-empiris. Teori ini digunakan untuk menilai sejauh mana suatu peraturan perundang-undangan dapat berfungsi secara efektif dalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum tidak hanya ditentukan oleh kualitas norma hukum itu sendiri, tetapi juga oleh berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan dan memengaruhi satu sama lain.²³

Soerjono Soekanto menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama yang memengaruhi efektivitas hukum, yaitu:

- a. faktor substansi hukum,
- b. faktor penegak hukum,
- c. faktor sarana dan prasarana,
- d. faktor masyarakat, dan
- e. faktor kebudayaan.

²³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2019, hlm. 8.

Kelima faktor tersebut harus berfungsi secara selaras dan saling mendukung agar hukum dapat diterapkan secara efektif serta mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pembentuknya.

2.2.1 Faktor Substansi Hukum

Faktor substansi hukum berkaitan dengan isi atau materi muatan peraturan perundang-undangan. Substansi hukum mencakup norma, asas, dan ketentuan yang diatur dalam suatu peraturan. Suatu hukum akan efektif apabila dirumuskan secara jelas, sistematis, tidak bertentangan dengan peraturan lain, serta sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat.

Soerjono Soekanto menegaskan bahwa peraturan yang baik adalah peraturan yang dapat dipahami oleh subjek hukum yang diaturnya. Norma hukum yang multitafsir, terlalu umum, atau tidak memberikan pedoman teknis yang jelas berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum. Ketidakpastian hukum ini pada akhirnya dapat menghambat penerapan hukum dalam praktik.

Selain itu, substansi hukum juga harus mencerminkan nilai keadilan dan kemanfaatan. Apabila suatu peraturan hanya memberikan kepastian hukum secara formal tanpa memperhatikan rasa keadilan dan kemanfaatan bagi masyarakat, maka hukum tersebut cenderung tidak dipatuhi dan menjadi tidak efektif.

2.2.2 Faktor Penegak Hukum

Faktor penegak hukum mencakup pihak-pihak yang secara langsung bertugas menjalankan dan menegakkan hukum, seperti aparat penegak hukum dan lembaga yang diberi kewenangan oleh undang-undang. Menurut Soerjono

Soekanto, kualitas penegak hukum sangat menentukan efektivitas hukum, karena merekalah yang menghubungkan norma hukum dengan realitas sosial.²⁴

Penegak hukum dituntut untuk memiliki integritas, profesionalitas, serta pemahaman yang baik terhadap hukum yang ditegakkan. Apabila penegak hukum tidak memahami substansi hukum atau tidak menjalankan tugasnya secara konsisten, maka hukum yang baik sekalipun tidak akan berjalan efektif.

Selain itu, sikap penegak hukum juga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap hukum. Penegakan hukum yang tebang pilih atau tidak adil dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan berdampak pada rendahnya kepatuhan hukum.

2.2.3 Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang memungkinkan hukum dapat dilaksanakan secara efektif. Sarana dan prasarana meliputi lembaga pendukung, mekanisme penyelesaian sengketa, prosedur hukum, serta fasilitas administratif dan teknis lainnya.

Menurut Soerjono Soekanto, tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai, pelaksanaan hukum akan mengalami hambatan, meskipun norma hukum telah diatur dengan baik.²⁵ Sarana dan prasarana yang tidak memadai dapat menyebabkan proses penegakan hukum menjadi lambat, tidak efisien, dan sulit diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan syarat penting agar hukum dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

²⁴ Ibid., hlm. 11.

²⁵ Ibid., hlm. 12.

2.2.4 Faktor Masyarakat

Faktor masyarakat berkaitan dengan tingkat kesadaran hukum, sikap, dan perilaku subjek hukum terhadap aturan yang berlaku. Soerjono Soekanto menekankan bahwa hukum pada dasarnya ditujukan untuk mengatur perilaku masyarakat, sehingga efektivitas hukum sangat bergantung pada penerimaan dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum tersebut.

Kesadaran hukum masyarakat mencakup pengetahuan hukum, pemahaman terhadap hak dan kewajiban, serta sikap menghargai hukum. Apabila masyarakat tidak mengetahui atau tidak memahami hukum, maka hukum sulit diterapkan secara efektif.

Selain itu, kepatuhan hukum masyarakat juga dipengaruhi oleh pengalaman empiris masyarakat terhadap penegakan hukum. Penegakan hukum yang adil dan konsisten dapat meningkatkan kepatuhan, sedangkan penegakan hukum yang tidak adil dapat menurunkan kepatuhan.

2.2.5 Faktor Kebudayaan

Kebudayaan hukum tercermin dari nilai dan kebiasaan yang hidup dalam masyarakat, yang menentukan sejauh mana hukum dipahami, dihargai, dan dijadikan pedoman dalam bertindak. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa kebudayaan dapat menjadi faktor pendukung maupun penghambat efektivitas hukum. Nilai-nilai budaya tertentu dapat mendorong kepatuhan terhadap hukum, namun nilai budaya lainnya justru dapat melemahkan penegakan hukum, misalnya budaya permisif terhadap pelanggaran atau budaya menghindari penyelesaian

sengketa melalui jalur hukum.²⁶ Oleh karena itu, efektivitas hukum tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial dan budaya masyarakat tempat hukum tersebut berlaku.

2.3 Ukuran Efektivitas Perlindungan Hukum

Ukuran efektivitas perlindungan hukum digunakan untuk menilai sejauh mana suatu sistem hukum mampu memberikan perlindungan yang nyata dan dapat dirasakan oleh subjek hukum. Perlindungan hukum tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan norma hukum secara tertulis, melainkan harus dinilai dari pelaksanaannya dalam praktik serta dampaknya terhadap perilaku subjek hukum. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum harus diukur melalui indikator-indikator yang bersifat normatif dan sosiologis.

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan terhadap hukum dan sejauh mana hukum tersebut dijalankan sesuai dengan tujuan pembentukannya.²⁷ Dalam konteks perlindungan hukum, ukuran efektivitas dapat dilihat dari kemampuan hukum dalam memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi subjek hukum yang dilindungi.

2.3.1 Kepastian Hukum sebagai Ukuran Efektivitas

Kepastian hukum merupakan salah satu unsur utama dalam menilai efektivitas perlindungan hukum. Kepastian hukum menghendaki agar norma hukum dirumuskan secara jelas, tidak menimbulkan multitafsir, dan dapat diprediksi penerapannya. Dengan adanya kepastian hukum, subjek hukum dapat

²⁶ Ibid., hlm. 13.

²⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2019, hlm. 15.

mengetahui hak dan kewajibannya serta konsekuensi hukum dari setiap tindakan yang dilakukan.

Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama hukum selain keadilan dan kemanfaatan.²⁸ Tanpa kepastian hukum, perlindungan hukum tidak akan berjalan efektif karena subjek hukum tidak memiliki pegangan yang jelas dalam bertindak. Oleh karena itu, hukum yang memberikan perlindungan harus mampu menciptakan kepastian mengenai mekanisme perlindungan, prosedur penegakan, dan sanksi yang berlaku.

2.3.2 Keadilan sebagai Ukuran Efektivitas Perlindungan Hukum

Selain kepastian hukum, keadilan merupakan ukuran penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum. Keadilan menghendaki adanya perlakuan yang seimbang dan proporsional antara hak dan kewajiban para pihak. Perlindungan hukum yang efektif harus mampu memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh subjek hukum tanpa diskriminasi.

Aristoteles membedakan keadilan menjadi keadilan distributif dan keadilan korektif. Keadilan distributif berkaitan dengan pembagian hak dan kewajiban secara proporsional, sedangkan keadilan korektif berkaitan dengan pemulihan hak ketika terjadi pelanggaran.²⁹ Dalam konteks perlindungan hukum, kedua bentuk keadilan tersebut harus hadir agar hukum dapat berfungsi secara efektif.

²⁸ Gustav Radbruch, *Legal Philosophy*, Oxford University Press, Oxford, 1950, hlm. 107.

²⁹ Aristoteles, *Nicomachean Ethics*, translated by W.D. Ross, Oxford University Press, Oxford, 2009, hlm. 113.

Apabila hukum hanya memberikan perlindungan kepada salah satu pihak dan mengabaikan kepentingan pihak lain, maka perlindungan hukum tersebut tidak dapat dikatakan efektif. Oleh karena itu, keadilan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perlindungan hukum.

2.3.3 Kemanfaatan sebagai Ukuran Efektivitas Perlindungan Hukum

Kemanfaatan merupakan ukuran efektivitas perlindungan hukum yang berkaitan dengan sejauh mana hukum mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hukum yang efektif harus dapat memberikan dampak positif, baik dalam bentuk perlindungan hak, penyelesaian sengketa, maupun penciptaan ketertiban sosial.

Menurut Satjipto Rahardjo, hukum tidak boleh terjebak pada formalitas normatif semata, melainkan harus mampu menghadirkan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.³⁰ Perlindungan hukum yang hanya ada di atas kertas tanpa memberikan manfaat nyata akan kehilangan maknanya sebagai instrumen sosial. Dengan demikian, kemanfaatan menjadi ukuran penting untuk menilai apakah perlindungan hukum benar-benar berfungsi atau hanya bersifat simbolik.

2.3.4 Kepatuhan Hukum dan Kesadaran Hukum

Ukuran lain dari efektivitas perlindungan hukum adalah tingkat kepatuhan hukum dan kesadaran hukum subjek hukum. Kepatuhan hukum menunjukkan sejauh mana subjek hukum menaati norma hukum yang berlaku, sedangkan kesadaran hukum mencerminkan pemahaman dan sikap positif terhadap hukum.

³⁰ Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif*, Kompas, Jakarta, 2009, hlm. 32.

Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa kepatuhan hukum dapat bersifat compliance (karena takut sanksi) dan internalization (karena kesadaran).

³¹Perlindungan hukum akan lebih efektif apabila kepatuhan hukum didorong oleh kesadaran, bukan semata-mata oleh ancaman sanksi. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan dan sanksi, tetapi juga oleh tingkat kesadaran hukum subjek hukum yang dilindungi.

2.3.5 Akses terhadap Mekanisme Perlindungan Hukum

Ukuran efektivitas perlindungan hukum juga dapat dilihat dari kemudahan akses subjek hukum terhadap mekanisme perlindungan dan penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum yang efektif harus mudah diakses, tidak berbelit-belit, dan dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Apabila mekanisme perlindungan hukum sulit diakses, memerlukan biaya tinggi, atau prosedurnya rumit, maka perlindungan hukum tersebut cenderung tidak efektif. Oleh karena itu, aksesibilitas menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum.

³¹ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 2018, hlm. 21.

BAB III

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM)

3.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu konsep fundamental dalam negara hukum (rechtsstaat), di mana hukum berfungsi sebagai sarana untuk memberikan pengayoman, kepastian, dan keadilan bagi setiap subjek hukum. Dalam konteks negara hukum, negara berkewajiban menjamin bahwa setiap warga negara, termasuk pelaku usaha, memperoleh perlindungan atas hak-haknya melalui perangkat peraturan perundang-undangan yang adil dan dapat dilaksanakan.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum tersebut diberikan baik sebelum terjadinya pelanggaran (preventif) maupun setelah terjadinya pelanggaran (represif).³² Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga bertujuan mencegah terjadinya sengketa atau kerugian di kemudian hari.

Dalam literatur hukum administrasi dan hukum perdata, perlindungan hukum juga dipahami sebagai upaya untuk menciptakan keseimbangan dalam

³² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 25.

hubungan hukum antar subjek hukum. Hubungan hukum yang tidak seimbang berpotensi menimbulkan penyalahgunaan hak oleh salah satu pihak, sehingga perlindungan hukum diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pihak berada pada kedudukan yang adil dan setara di hadapan hukum.

Perlindungan hukum tidak hanya ditujukan kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa hukum harus hadir untuk melindungi kepentingan manusia secara luas dan tidak boleh berpihak secara berlebihan kepada satu pihak saja.³³ Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, perlindungan hukum harus diberikan secara proporsional agar tercipta keadilan substantif bagi kedua belah pihak.

Bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), perlindungan hukum memiliki arti yang sangat penting. UMKM umumnya berada pada posisi ekonomi dan struktural yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha besar, serta memiliki keterbatasan dalam pemahaman hukum dan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, keberadaan perlindungan hukum menjadi instrumen penting untuk menjamin keberlangsungan usaha UMKM serta melindungi mereka dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, seperti pembatalan sepihak atau Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang tidak beralasan.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, perlindungan hukum bagi pelaku UMKM diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban pelaku usaha serta kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa

³³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 54.

pelaku usaha memiliki hak untuk memperoleh pembayaran sesuai dengan kesepakatan, mendapatkan perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik, serta melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dapat diartikan sebagai serangkaian upaya hukum yang berfungsi memastikan kejelasan, keadilan, dan keamanan hukum kepada pelaku UMKM dalam menjalankan kegiatan usahanya, khususnya dalam hubungan hukum dengan konsumen. Perlindungan hukum ini menjadi dasar penting untuk menilai sejauh mana hukum mampu memberikan jaminan nyata bagi pelaku UMKM.

3.2 Asas-Asas Perlindungan Hukum

Asas hukum merupakan prinsip dasar yang menjadi landasan dalam pembentukan, penerapan, dan penegakan hukum. Asas-asas perlindungan hukum berfungsi sebagai pedoman normatif agar hukum dapat memberikan perlindungan yang adil dan seimbang bagi seluruh subjek hukum, termasuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam konteks perlindungan hukum bagi pelaku UMKM, asas-asas ini penting untuk memastikan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen berjalan secara proporsional dan tidak merugikan salah satu pihak.

Beberapa asas perlindungan hukum yang relevan dalam kajian ini antara lain sebagai berikut:

3.2.1 Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum menghendaki agar hukum dituangkan dalam peraturan yang jelas, tertulis, dan dapat diprediksi penerapannya. Kepastian

hukum memberikan jaminan kepada subjek hukum mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi serta konsekuensi hukum apabila terjadi pelanggaran. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama hukum selain keadilan dan kemanfaatan.³⁴

Bagi pelaku UMKM, asas kepastian hukum sangat penting karena memberikan kejelasan terkait hak atas penerimaan imbalan berdasarkan ketentuan yang telah disepakati, hak menolak pembatalan sepihak, serta hak mendapatkan perlindungan dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Tanpa kepastian hukum, pelaku UMKM akan berada dalam posisi rentan dan mudah dirugikan dalam praktik transaksi sehari-hari.

3.2.2 Asas Keadilan

Asas keadilan menuntut agar hukum memberikan perlakuan yang adil kepada setiap subjek hukum. Aristoteles memaknai keadilan sebagai memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya (*sum cuique tribuere*).³⁵ Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, keadilan harus diwujudkan secara seimbang, tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga melindungi pelaku usaha.

Bagi pelaku UMKM, asas keadilan berarti adanya pengakuan atas hak ekonomi dan hak hukum mereka, seperti hak atas pembayaran, hak atas hasil kerja, dan hak untuk tidak diperlakukan secara sewenang-wenang oleh konsumen. Perlindungan hukum yang hanya berfokus pada konsumen tanpa

³⁴ Gustav Radbruch, *Rechtsphilosophie*, Stuttgart: K.F. Koehler, 1956, hlm. 107.

³⁵ Aristoteles, *Nicomachean Ethics*, diterjemahkan dalam literatur filsafat hukum, Bandung: Refika Aditama, 2010, hlm. 89.

mempertimbangkan posisi pelaku UMKM justru berpotensi menciptakan ketidakadilan baru.

3.2.3 Asas Kemanfaatan

Asas kemanfaatan menekankan bahwa hukum harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus dapat diterapkan dan dirasakan manfaatnya dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Menurut pandangan utilitarian, hukum yang baik adalah hukum yang mampu menciptakan kesejahteraan dan ketertiban sosial.³⁶

Dalam konteks UMKM, asas kemanfaatan tercermin dari terciptanya iklim usaha yang sehat, aman, dan berkelanjutan. Perlindungan hukum yang efektif akan mendorong pelaku UMKM untuk menjalankan usaha dengan rasa aman, meningkatkan kepercayaan dalam transaksi, serta meminimalkan potensi sengketa dengan konsumen.

3.2.4 Asas Itikad Baik

Asas itikad baik merupakan asas fundamental dalam hukum perdata yang mengharuskan setiap pihak dalam hubungan hukum bertindak jujur, patut, dan tidak merugikan pihak lain. Asas ini ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Selain itu, dalam konteks perlindungan konsumen, Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menegaskan kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi.

³⁶ Jeremy Bentham, *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*, London: Methuen, 1907, hlm. 12.

Bagi pelaku UMKM, asas itikad baik menjadi dasar penting untuk menilai apakah tindakan konsumen, seperti pembatalan pesanan atau Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi, dilakukan secara wajar atau justru merupakan bentuk penyalahgunaan hak. Pelanggaran asas itikad baik oleh konsumen dapat menimbulkan kerugian ekonomi dan hukum bagi pelaku UMKM.

3.2.5 Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menuntut adanya hubungan yang seimbang antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu hubungan hukum. Asas ini bertujuan mencegah dominasi salah satu pihak terhadap pihak lainnya. Dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha, keseimbangan sangat diperlukan karena sering kali terdapat perbedaan posisi tawar.

Bagi pelaku UMKM, asas keseimbangan berfungsi untuk melindungi mereka dari tuntutan konsumen yang berlebihan dan tidak rasional. Asas ini juga menjadi dasar bahwa perlindungan konsumen tidak boleh menghilangkan hak-hak pelaku usaha sebagai subjek hukum yang sah.

3.3 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum (Preventif dan Represif)

Perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) tidak hanya dipahami sebagai reaksi terhadap sengketa yang telah terjadi, tetapi juga sebagai upaya pencegahan agar sengketa tidak muncul. Oleh karena itu, dalam doktrin hukum dikenal dua bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan menyelesaikan sengketa setelah terjadi pelanggaran hak.³⁷ Kedua bentuk perlindungan hukum ini memiliki peran yang saling melengkapi dalam menciptakan kepastian dan keadilan hukum.

3.3.1 Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran atau sengketa hukum. Tujuan utama perlindungan hukum preventif adalah mencegah timbulnya kerugian dengan memberikan rambu-rambu hukum yang jelas bagi para pihak dalam menjalankan hubungan hukum.

Dalam konteks pelaku UMKM, perlindungan hukum preventif dapat diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban yang jelas dalam peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengaturan tersebut memberikan pedoman bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi agar tidak terjadi kesalahpahaman yang berujung pada sengketa.

Bentuk perlindungan hukum preventif bagi pelaku UMKM antara lain meliputi:

³⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 29.

- a. Pengaturan mengenai hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan;
- b. Kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi;
- c. Kejelasan informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan;
- d. Pembuatan perjanjian atau kesepakatan pemesanan, baik secara tertulis maupun lisan, yang dilakukan secara jelas;
- e. Pencantuman syarat dan ketentuan dalam transaksi, termasuk kebijakan pembatalan atau pengembalian barang.

Perlindungan hukum preventif sangat penting bagi UMKM karena pada umumnya pelaku UMKM memiliki keterbatasan pengetahuan hukum dan jarang menuangkan kesepakatan dalam bentuk perjanjian tertulis. Dengan adanya perlindungan preventif, pelaku UMKM memiliki dasar hukum untuk mengantisipasi tindakan konsumen yang berpotensi merugikan, seperti pembatalan sepihak atau Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi tanpa alasan yang sah.

3.3.2 Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran hak. Perlindungan ini bertujuan untuk memulihkan hak-hak pihak yang dirugikan serta memberikan penyelesaian hukum atas sengketa yang timbul.

Dalam hubungan antara pelaku UMKM dan konsumen, perlindungan hukum represif dapat ditempuh melalui berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Undang-Undang

Perlindungan Konsumen menyediakan sarana penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mediasi, maupun jalur litigasi apabila diperlukan.

Bentuk perlindungan hukum represif bagi pelaku UMKM antara lain:

- a. Hak untuk mengajukan keberatan atau pembelaan diri terhadap klaim konsumen;
- b. Hak untuk menuntut pembayaran atau ganti rugi atas kerugian yang dialami;
- c. Penyelesaian sengketa melalui BPSK sebagai lembaga alternatif di luar pengadilan;
- d. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan apabila tidak tercapai kesepakatan.

Perlindungan hukum represif memberikan jaminan bahwa pelaku UMKM tidak dibiarkan tanpa perlindungan ketika mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Namun, efektivitas perlindungan represif sangat bergantung pada pengetahuan hukum pelaku UMKM, akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa, serta keberanian untuk memperjuangkan hak-haknya.

Dengan demikian, perlindungan hukum preventif dan represif merupakan dua instrumen penting yang harus berjalan secara seimbang. Perlindungan preventif berfungsi sebagai langkah pencegahan, sedangkan perlindungan represif berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian ketika sengketa tidak dapat dihindari.

Keduanya menjadi landasan normatif dalam memberikan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dalam hubungan hukum dengan konsumen.

3.4 Hak Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak hanya memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga mengatur secara tegas hak-hak pelaku usaha. Pengaturan hak pelaku usaha ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha agar hubungan hukum di antara keduanya berjalan secara adil dan proporsional.³⁸

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang memberikan jaminan hukum bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan ini menjadi dasar normatif penting bagi pelaku UMKM untuk melindungi kepentingan ekonominya dari tindakan konsumen yang merugikan.

3.4.1 Hak untuk Menerima Pembayaran Sesuai Kesepakatan

Salah satu hak fundamental pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan konsumen. Hak ini merupakan konsekuensi logis dari adanya hubungan hukum timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen. Setelah pelaku usaha memenuhi kewajibannya

³⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 38.

dengan menyediakan barang atau jasa sesuai permintaan, konsumen berkewajiban untuk melakukan pembayaran sebagaimana disepakati.³⁹

Dalam konteks UMKM, hak ini sangat penting karena keberlangsungan usaha sangat bergantung pada arus kas yang lancar. Pembatalan sepihak atau penolakan pembayaran oleh konsumen tanpa alasan yang sah dapat menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan bagi pelaku UMKM.⁴⁰

3.4.2 Hak Mendapatkan Perlindungan dari Konsumen yang Beritikad Tidak Baik

UUPK juga memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik. Konsumen yang beritikad tidak baik dapat berupa konsumen yang melakukan pembatalan sepihak setelah barang diproduksi, mengajukan Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi tanpa dasar yang jelas, atau menolak melakukan pembayaran meskipun barang atau jasa telah diberikan sesuai kesepakatan.⁴¹

Hak ini sejalan dengan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf a UUPK, yang mewajibkan konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen tidak hanya menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha, tetapi juga menuntut tanggung jawab dari konsumen.

³⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015, hlm. 63.

⁴⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019, hlm. 142.

⁴¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 89.

3.4.3 Hak untuk Melakukan Pembelaan Diri dalam Penyelesaian Sengketa

Pelaku usaha memiliki hak untuk melakukan pembelaan diri apabila menghadapi sengketa dengan konsumen. Hak pembelaan diri ini memungkinkan pelaku usaha untuk menyampaikan argumen, bukti, dan fakta hukum yang mendukung posisinya dalam proses penyelesaian sengketa, baik melalui lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui pengadilan.⁴²

Bagi pelaku UMKM, hak pembelaan diri sangat penting karena sering kali pelaku UMKM berada pada posisi yang dirugikan secara sosial dan ekonomi. Tanpa adanya jaminan hak pembelaan diri, pelaku UMKM berpotensi mengalami ketidakadilan dalam penyelesaian sengketa dengan konsumen.⁴³

3.4.4 Hak untuk Rehabilitasi Nama Baik

UUPK juga mengakui hak pelaku usaha untuk memperoleh rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialaminya disebabkan oleh konsumen atau bahwa tuduhan yang dialamatkan kepadanya tidak benar. Hak ini penting untuk menjaga reputasi usaha, terutama bagi pelaku UMKM yang sangat bergantung pada kepercayaan konsumen.

Rehabilitasi nama baik menjadi bentuk perlindungan hukum yang bersifat non-material, namun memiliki dampak besar terhadap kelangsungan

⁴² Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 2007, hlm. 97.

⁴³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008, hlm. 12.

usaha. Kerusakan reputasi akibat klaim konsumen yang tidak berdasar dapat menyebabkan penurunan kepercayaan publik dan berkurangnya pelanggan.⁴⁴

Dengan demikian, pengaturan hak pelaku usaha dalam UUPK menunjukkan bahwa pelaku UMKM secara normatif telah memperoleh perlindungan hukum yang cukup. Namun, efektivitas perlindungan tersebut sangat bergantung pada sejauh mana pelaku UMKM memahami dan menggunakan hak-haknya dalam praktik.

3.5 Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Pembentukan BPSK bertujuan untuk memberikan akses penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).⁴⁵

Keberadaan BPSK menjadi penting dalam sistem perlindungan konsumen karena sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sering kali bersifat sederhana namun memiliki dampak ekonomi yang besar bagi pelaku UMKM. Melalui mekanisme non-litigasi, BPSK diharapkan mampu memberikan kepastian

⁴⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013, hlm. 174.

⁴⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 115.

hukum sekaligus menjaga keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴⁶

3.5.1 Pengertian dan Kedudukan BPSK

BPSK adalah lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Ketentuan mengenai pembentukan BPSK diatur secara tegas dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat kabupaten/kota untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.

Secara kelembagaan, BPSK memiliki kedudukan sebagai lembaga quasi-yudisial, yaitu lembaga yang menjalankan fungsi penyelesaian sengketa namun berada di luar struktur peradilan umum. Kedudukan ini memberikan fleksibilitas bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui prosedur peradilan yang formal dan berbelit-belit.⁴⁷

3.5.2 Dasar Hukum Pembentukan BPSK

Pembentukan dan penyelenggaraan BPSK didasarkan pada beberapa ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 49 sampai dengan Pasal 58

⁴⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 2.

⁴⁷ Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010, hlm. 297.

- b. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dasar hukum tersebut menunjukkan bahwa keberadaan BPSK merupakan amanat langsung dari undang-undang, yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum yang nyata dan mudah diakses oleh konsumen maupun pelaku usaha, termasuk pelaku UMKM.

3.5.3 Tugas dan Fungsi BPSK

BPSK memiliki tugas utama untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tugas dan fungsi BPSK meliputi:

- a. Menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen;
- e. Menyampaikan hasil penyelesaian sengketa kepada para pihak.⁴⁸

Tugas dan fungsi tersebut menunjukkan bahwa BPSK tidak hanya berperan sebagai lembaga penyelesaian sengketa, tetapi juga memiliki fungsi

⁴⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52.

preventif dan edukatif dalam meningkatkan kesadaran hukum konsumen dan pelaku usaha.

3.5.4 Wewenang BPSK

Dalam melaksanakan tugasnya, BPSK diberikan wewenang yang cukup luas oleh undang-undang. Wewenang tersebut antara lain:

- a. Memanggil dan menghadirkan pelaku usaha maupun konsumen;
- b. Meminta keterangan dan alat bukti dari para pihak;
- c. Memutus dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian konsumen;
- d. Menjatuhkan sanksi administratif;
- e. Menetapkan ganti rugi.⁴⁹

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun para pihak masih diberikan hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dalam jangka waktu yang ditentukan oleh undang-undang. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme BPSK tetap berada dalam kerangka sistem hukum nasional.

3.5.5 Peran BPSK dalam Perlindungan Hukum bagi Pelaku UMKM

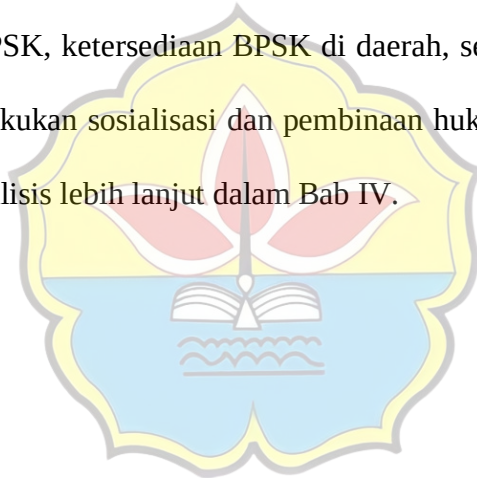
Bagi pelaku UMKM, keberadaan BPSK memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan hukum terhadap sengketa konsumen. BPSK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang relatif cepat, sederhana, dan tidak memerlukan biaya besar, sehingga sesuai dengan kondisi pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan sumber daya.⁵⁰

⁴⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52 dan Pasal 54.

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015, hlm. 167.

Melalui BPSK, pelaku UMKM dapat memperjuangkan haknya apabila dirugikan oleh konsumen yang tidak beritikad baik, seperti pembatalan sepihak atau Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang tidak beralasan. Dengan demikian, BPSK berfungsi sebagai instrumen penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

Secara normatif, pengaturan mengenai BPSK telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi perlindungan pelaku UMKM. Namun, efektivitas peran BPSK dalam praktik sangat bergantung pada tingkat pemahaman pelaku UMKM terhadap fungsi BPSK, ketersediaan BPSK di daerah, serta dukungan pemerintah daerah dalam melakukan sosialisasi dan pembinaan hukum. Aspek implementatif tersebut akan dianalisis lebih lanjut dalam Bab IV.



BAB IV

EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN BAGI PELAKU USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH TERHADAP KERUGIAN USAHA AKIBAT PERILAKU KONSUMEN YANG BERITIKAD TIDAK BAIK DI KOTA JAMBI OLEH KONSUMEN DI KOTA JAMBI

4.1 Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh Konsumen di Kota Jambi

Efektivitas perlindungan hukum dalam penelitian ini dinilai dari sejauh mana ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) benar-benar memberikan perlindungan nyata bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam menghadapi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi atau pembatalan pesanan oleh konsumen. Penilaian efektivitas tersebut dilihat melalui pengalaman konkret pelaku usaha, cara mereka menyikapi permasalahan, pemanfaatan hak hukum yang dimiliki, serta pengetahuan mereka terhadap mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelaku UMKM di Kota Jambi, yaitu Merapi Sablon, Neni Salon, Mie Setan One, dan Driver Maxim ditemukan bahwa Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi dan pembatalan sepihak oleh konsumen merupakan permasalahan yang cukup sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha.

Pada Merapi Sablon, permasalahan muncul ketika konsumen membatalkan pesanan setelah proses produksi dilakukan dan tidak adanya

pembayaran awal yang dibayarkan sebagian di muka sebelum pelunasan total harga barang atau jasa . Hal ini menyebabkan pelaku usaha mengalami kerugian berupa biaya bahan, tenaga kerja, serta waktu produksi yang terbuang.

Pelaku usaha Merapi Sablon menjelaskan:

“Ada konsumen yang memesan Name Tag, awalnya dia menjelaskan dengan meminta di desain seperti gambar A, lalu ketika kami sudah sepakat untuk melakukan pencetakan, tiba-tiba konsumen ingin mengganti desain yang baru saja, sedangkan di satu sisi kami sudah mencetak Name Tag tersebut.. Konsumen tersebut tidak terima dan meminta untuk dibuatkan yang baru saja karena menurut dia, dia belum menyetujui proses pencetakan. Tapi kami sebagai pihak pelaku usaha ketika sudah sepakat dengan desain awal kami langsung segera mencetak karena ada batas waktu yang mereka kasih. Dan konsumen tersebut tidak ingin tahu dengan apa yang terjadi, dia hanya ingin mengganti sesuai dengan apa yang dia mau. Akhirnya kami membuatkan yang baru dan Name tag yang sudah dicetak tidak bisa dijual lagi dengan itu kami menanggung kerugian bahan dan tidak memilih ada pembayaran di awal karena adanya rasa percaya terhadap konsumen tersebut.”⁵¹

Sementara itu, Neni Salon menghadapi permasalahan berupa klaim ketidakpuasan konsumen terhadap layanan jasa. Konsumen yang sebelumnya telah menyetujui jenis dan warna pewarnaan rambut, setelah proses dilakukan justru menolak hasilnya dan enggan membayar layanan yang telah diberikan.

Pemilik Neni Salon menyampaikan:

“Pada awalnya datang seorang konsumen. Ibu ini meminta untuk diwarnai rambutnya dengan warna yang sudah ditunjukkannya. Yaitu warna gelap yang ketika diwarnai kemungkinan tidak akan kelihatan warna nya. Lalu saya menjelaskan kepada ibu tersebut bahwa ini warna yang paling pas untuk sesuai dengan kemaunnya, ibu itu menyetujui dan saya melakukan proses pewarna kepada rambut ibu tersebut. Ketika sudah selesai pewarnaan dan sudah jadi, ibu itu tidak terima dengan hasilnya, katanya terlalu gelap. Padahal sebelumnya sudah dijelaskan dan disepakati, tapi setelah selesai malah tidak terima dan ingin meminta dilakukan pewarnaan baru, dan mengatakan tidak mau karena menurut dia tidak sesuai dengan keinginannya. Dan untuk memuaskannya saya terpaksa melakukan pewarnaan baru, lalu ibu itu hanya membayar setengah saja tidak membayar full dengan bahan yang sudah di keluarkan, karena dia

⁵¹ Wawancara dengan Aisyah, Admin Usaha Merapi Sablon, Kota Jambi, 2 Desember 2025.

merasa saya yang salah padahal diawal sekali saya sudah menjelaskan detail dengan apa yang akan terjadi dengan hasil warna dirambut ibu tersebut. Jadi saya rugi waktu tenaga dan bahan dengan bayaran yang tidak sesuai dari konsumen tersebut.”⁵²

Adapun pada Mie Setan One, permasalahan terjadi ketika konsumen memesan makanan sesuai permintaan tertentu, namun setelah pesanan selesai dibuat, konsumen membatalkan dan menolak mengambil pesanan tersebut. Akibatnya, makanan tidak dapat dijual kembali dan menimbulkan kerugian langsung bagi pelaku usaha.

Pelaku usaha Mie Setan One mengungkapkan:

“Pernah terjadi di usaha saya, ada konsumen yang melakukan pesanan via sosial media yaitu instagram, dia memesan makanan sebanyak 10 buah dengan meminta request mie nya pedas level 5. Lalu disaat pesanan sudah jadi, tapi konsumennya ingin meminta ganti 5 buah level 3 yang tidak terlalu pedas dan 5 nya lagi tetap level 5, saya bilang tidak bisa karena makanannya sudah siap dan udah bisa diambil, tapi konsumennya bilang tidak mau, mau nya diganti dulu saya kekeh tidak bisa diganti, dan konsumen tersebut tidak mau ambil semuanya, dia mengatakan mau ambil 5 yang level 3 saja. Setelah berdebat saya mengalah dan membuatkan yang baru saja.karna kalau ngotot nanti pelanggan saya hilang takunya, dan akhirnya makanan yang sudah jadi itu saya beri ke orang dengan gratis aja dari pada terbuang. Disitu saya udah rugi bahan tapi mau gimana lagi mba demi usaha saya juga.”⁵³

Lalu hal serupa juga dialami oleh pelaku usaha dibidang jasa pengantaran yaitu driver maxim. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu driver Maxim di Kota Jambi, ditemukan adanya permasalahan yang menunjukkan lemahnya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha ketika berhadapan dengan konsumen yang tidak beritikad baik. Narasumber menjelaskan bahwa selama menjalankan pekerjaannya sebagai driver, ia pernah mengalami kerugian akibat perilaku konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan pemesanan dalam aplikasi.

⁵² Wawancara dengan Neni, Pemilik Neni Salon, 1 Desember 2025.

⁵³ Wawancara dengan Syahdan, Pemilik Mie Setan One, 9 Desember 2025.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber berikut: *“Pada awalnya ada konsumen yang memesan sesuai di aplikasi, dari alamat penjemputan dan tujuan akhirnya, tapi di tengah jalan ibu itu meminta ke tempat lain dan muter-muter jauh sekali, yang dimana sangat tidak sesuai dengan pemesanan melalui aplikasi. Saya bilang sudah jauh dari pesanan, tapi ibu itu cuma bilang sebentar, sebentar, tapi terus diarahkan muter lagi, lalu akhirnya saya sudah lumayan jengkel saya bilang sama ibu tersebut bahwa saya ingin menurunkan ibu disini saja tapi dia malah marah-marah dan mengatakan bahwa saya tidak menjalankan tugas dengan benar karena tidak mengantarkan sesuai dengan apa yang dia mau. Saya debat dengan ibu itu dan meminta upah saya untuk dibayarkan, awalnya dia ga mau bayar sampai saya paksa dan ibu itu hanya membayar saya dengan Rp. 10.000 saja, yang dimana nominal tersebut sangat jauh dengan yang ada di aplikasi. Dan akhirnya saya ambil saja dan saya tinggalkan ibu tersebut. Saya merasa dirugikan sekali dari jasa, waktu dan upah yang diberikan itu”*⁵⁴

Dari kasus-kasus tersebut, dapat dilihat bahwa Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi atau pembatalan sepihak oleh konsumen secara nyata merugikan pelaku UMKM, baik secara finansial maupun non-finansial. Meskipun mengalami kerugian, pelaku UMKM pada umumnya tidak menempuh jalur hukum dalam menyikapi permasalahan tersebut. Pelaku usaha cenderung memilih jalan kompromi, mengalah, atau bahkan menanggung kerugian sendiri.

Pada Merapi Sablon, pelaku usaha memilih tidak menuntut konsumen dan menganggap kerugian tersebut sebagai risiko usaha. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber berikut: *“Kalau dibawa ke masalah hukum, kami tidak tahu caranya. Lagi pula takut ribut dengan konsumen.”*⁵⁵

Neni Salon juga memilih menyelesaikan masalah secara informal dengan tetap memberikan layanan ulang, meskipun pembayaran yang diterima tidak

⁵⁴ Wawancara dengan Guruh Ernanta, Driver Maxim, 5 Januari.

⁵⁵ Wawancara dengan Aisyah, Admin Usaha Merapi Sablon, Kota Jambi, 2 Desember 2025.

sesuai dengan kerugian yang dialami. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber berikut: *“Daripada ribut panjang, saya pilih mengalah saja. Yang penting pelanggan tidak marah.”*⁵⁶

Hal yang sama dilakukan oleh Mie Setan One, di mana pelaku usaha tidak melakukan penagihan lanjutan atau pengaduan, melainkan menerima kerugian sebagai konsekuensi usaha. Narasumber mengungkapkan: *“Biasanya kami ikhlaskan saja. Kalau mau dituntut juga bingung mau ke mana, dan takut nanti usaha jadi ribut dengan pelanggan.”*⁵⁷

Driver Maxim juga memilih menyelesaikan masalahnya dengan mengalah dari pada memperpanjangnya. Hal ini disebabkan oleh kelelahan, kekhawatiran terjadi konflik, serta anggapan bahwa memperjuangkan hak justru akan memakan waktu dan energi lebih besar. Sebagaimana disampaikan narasumber: *“Biasanya saya ngalah saja. Kalau diperdebatkan capek sendiri, konsumennya kadang pada ngotot dan merasa benar, malah menyalah-nyalahi saya.”*⁵⁸

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha lebih sering dibiarkan tanpa penyelesaian hukum, sehingga perlindungan hukum tidak dijalankan secara optimal. Kondisi ini pada dasarnya dipengaruhi oleh minimnya pemahaman pelaku usaha dan konsumen mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia secara hukum. Salah satu mekanisme tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang keberadaannya belum dikenal secara luas oleh

⁵⁶ Wawancara dengan Neni, Pemilik Neni Salon, 1 Desember 2025.

⁵⁷ Wawancara dengan Syahdan, Pemilik Mie Setan One, 9 Desember 2025.

⁵⁸ Wawancara dengan Guruh Ernantha, Driver Maxim, 5 Januari.

para pihak yang bersengketa. Hal ini diperkuat dengan ungkapan para pelaku usaha yang mengaku tidak mengetahui keberadaan BPSK. Ketika peneliti menanyakan apakah mereka mengetahui atau pernah mendengar tentang BPSK, para informan secara umum menyatakan bahwa mereka belum pernah mendapatkan informasi mengenai lembaga tersebut.

Pelaku usaha Merapi Sablon mengungkapkan: *“Baru dengar soal BPSK dari penelitian ini. Tidak tahu sebelumnya.”*⁵⁹

Lalu Pelaku usaha Neni Salon Mengatakan: *“Saya tidak tahu, baru tahu disaat kamu bertanya, emang bpsk itu apa?”*⁶⁰

Hal serupa juga dikatakan oleh Pelaku Usaha Mie Setan One dan Driver Maxim, mereka mengungkapkan: *“tidak tahu apa itu BPSK, dan ada BPSK”*⁶¹

Ketidaktahuan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut menunjukkan bahwa mekanisme perlindungan hukum yang disediakan oleh undang-undang belum tersosialisasi secara optimal kepada pihak-pihak yang seharusnya memperoleh manfaatnya. Akibatnya, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha lebih sering dibiarkan tanpa penyelesaian hukum, sehingga perlindungan hukum tidak dijalankan secara efektif dalam praktik.

Kondisi ini diperkuat dengan pandangan lembaga perlindungan konsumen, dalam hal ini Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Kota

⁵⁹ Wawancara dengan Aisyah, Admin Usaha Merapi Sablon, Kota Jambi, 2 Desember 2025.

⁶⁰ Wawancara dengan Neni, Pemilik Neni Salon, 1 Desember 2025.

⁶¹ Wawancara dengan Syahdan, Pemilik Mie Setan One, 9 Desember 2025 dan Guruh Ernantha, Driver Maxim, 5 Januari.

Jambi, yang menilai bahwa rendahnya pemahaman hukum baik di kalangan konsumen maupun pelaku usaha turut memengaruhi efektivitas perlindungan hukum dalam hubungan konsumen dan pelaku UMKM.

Dalam rangka memperoleh perspektif kelembagaan terkait perlindungan hukum dalam sengketa konsumen, peneliti melakukan wawancara dengan Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Kota Jambi. YLKI merupakan lembaga independen yang berperan dalam perlindungan dan advokasi konsumen, namun juga memiliki pandangan normatif terhadap keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan hasil wawancara, YLKI menegaskan bahwa dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, unsur kesepakatan merupakan hal yang sangat penting.

Narasumber mengatakan: *“Di dalam hukum perjanjian itu ada syarat sah perjanjian, salah satunya adalah kesepakatan, baik secara lisan maupun tertulis. Namun secara hukum, perjanjian tertulis jauh lebih kuat untuk menghindari terjadinya wanprestasi,”*⁶²

Terkait kasus-kasus pembatalan sepihak atau Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi yang dilakukan oleh konsumen, YLKI menjelaskan bahwa apabila kesalahan terbukti berada pada pihak konsumen, maka secara hukum konsumen memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami pelaku usaha.

*“Kalau memang kesalahan itu ada pada konsumen, maka konsumen wajib mengganti kerugian. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga ada kewajiban yang dibebankan kepada konsumen, salah satunya beritikad baik dan teliti,”*⁶³ jelasnya.

⁶² Wawancara dengan Ibnu Kholdun, S.H., M.H., Ketua YLKI Kota Jambi, Jambi, 29 November 2025.

⁶³ Ibid.

YLKI juga menyoroti bahwa dalam praktiknya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) lebih banyak mengatur sanksi bagi pelaku usaha, sementara sanksi bagi konsumen yang beritikad tidak baik tidak diatur secara tegas.

Narasumber mengatakan: *“Dalam UUPK memang tidak ada pengaturan sanksi pidana atau administratif bagi konsumen. Sanksi lebih banyak diarahkan kepada pelaku usaha, Tapi pelaku usaha tetap berhak untuk menuntut ganti rugi melalui mekanisme hukum perdata apabila dapat dibuktikan adanya kelalaian atau itikad tidak baik dari konsumen.”*⁶⁴

Pandangan YLKI tersebut menunjukkan bahwa secara normatif, pelaku UMKM sebenarnya memiliki kedudukan hukum yang sah untuk melindungi kepentingannya. Namun, ketiadaan sanksi tegas terhadap konsumen dalam UUPK serta minimnya pemahaman pelaku UMKM terhadap mekanisme pembuktian dan penyelesaian sengketa menyebabkan perlindungan hukum tersebut belum berjalan secara optimal. Hal ini memperkuat temuan penelitian bahwa perlindungan hukum bagi pelaku UMKM masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya efektif dalam praktik.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, Apabila dianalisis menggunakan teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik oleh konsumen di Kota Jambi Tidak Berjalan Secara Efektif. Hal ini ditandai dengan Pelaku UMKM mengalami kerugian nyata, Ketentuan hukum hanya berlaku secara normatif, Sengketa tidak diselesaikan melalui mekanisme hukum, dan Lembaga yang berwenang menjalankan aturan tersebut belum tersedia di Kota Jambi. Oleh

⁶⁴ Wawancara dengan Ibnu Kholdun, S.H., M.H., Ketua YLKI Kota Jambi, Jambi, 29 November 2025.

karena itu, meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara normatif telah memberikan perlindungan hukum kepada pelaku UMKM, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum dirasakan secara nyata, sehingga efektivitasnya masih sangat rendah di Kota Jambi.

4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh Konsumen di Kota Jambi

Efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu faktor substansi hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.⁶⁵

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara dengan pelaku UMKM serta instansi terkait di Kota Jambi, kelima faktor tersebut terbukti mempengaruhi tidak efektifnya perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dalam menghadapi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen.

Faktor pertama yang memengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku UMKM di Kota Jambi terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi adalah Faktor penegak hukum yang berperan dalam mengimplementasikan ketentuan perlindungan konsumen di daerah. Faktor penegak hukum berkaitan dengan lembaga atau

⁶⁵ Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 8–9.

instansi yang memiliki kewenangan untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Dinas Perdagangan, serta Dinas Koperasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Perdagangan Kota Jambi, diketahui bahwa hingga saat ini Kota Jambi belum memiliki BPSK. Hal ini disebabkan oleh berbagai pertimbangan kebijakan, terutama keterbatasan anggaran dan belum dijadikannya pembentukan BPSK sebagai prioritas daerah.

Pihak Dinas Perdagangan Kota Jambi menyatakan: *“BPSK di Kota Jambi belum dibentuk karena keterbatasan anggaran dan pertimbangan efisiensi. Selain itu, Kota Jambi berdekatan dengan ibu kota provinsi yang telah memiliki BPSK. Jadi kalau memang ada yang bersengketa dengan konsumen maka kami arahkan untuk menyelesaikan dan diselesaikan oleh pihak dinas Perdagangan Provinsi Jambi”*⁶⁶

Ketiadaan BPSK di tingkat kota menyebabkan pelaku UMKM tidak memiliki akses langsung terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang cepat dan mudah dijangkau. Kondisi ini diperparah dengan minimnya pengaduan dari pelaku usaha, karena pelaku UMKM tidak mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia dan cenderung menganggap BPSK hanya melindungi konsumen.

Pihak Dinas Perdagangan Kota Jambi mengatakan: *“Belum pernah ada yang mengadu tentang permasalahan pelaku usaha yang bersengketa dengan konsumen, kebanyakan pelapor itu biasanya dari pihak konsumen saja.”*⁶⁷

Hal yang sama juga diperkuat melalui wawancara dengan Dinas Perdagangan Provinsi Jambi, yang menunjukkan bahwa pembentukan BPSK merupakan kewenangan pemerintah daerah, namun sangat bergantung pada kesiapan anggaran dan sumber daya manusia. Saat ini, BPSK di Provinsi Jambi

⁶⁶ Wawancara dengan M. Nuruzzaman, Analis Perdagangan, Jambi, 8 Januari 2026.

⁶⁷ Ibid.,

hanya terdapat di beberapa daerah, seperti Kota Sungai Penuh, Kabupaten Bungo, dan Kabupaten Sarolangun, yang melayani wilayah sekitarnya.

Pihak Dinas Perdagangan Provinsi Jambi menyampaikan: *“Idealnya BPSK dibentuk di setiap kabupaten atau kota, terutama di wilayah dengan aktivitas usaha yang tinggi seperti Kota Jambi, namun pembentukannya membutuhkan anggaran yang cukup besar.”*⁶⁸

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara struktural, peran penegak hukum dalam memberikan perlindungan bagi pelaku UMKM belum berjalan optimal. Keterbatasan ini semakin diperkuat oleh minimnya sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki pelaku UMKM. Faktor sarana dan prasarana berkaitan dengan fasilitas pendukung yang memungkinkan hukum dapat diterapkan secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar pelaku UMKM di Kota Jambi tidak memiliki perjanjian tertulis, bukti transaksi yang memadai, maupun kebijakan pengembalian barang yang jelas. Pemesanan umumnya dilakukan secara lisan atau melalui pesan singkat tanpa adanya kesepakatan tertulis mengenai pembatalan pesanan. Pelaku UMKM juga tidak mendapatkan pendampingan hukum yang memadai. Berdasarkan wawancara dengan Dinas Koperasi.

Pihak Dinas Koperasi menyatakan: *“Sosialisasi mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha belum dilakukan secara rutin karena adanya keterbatasan anggaran dan kebijakan efisiensi anggaran.”*⁶⁹

Temuan tersebut di perkuat oleh wawancara dengan Dinas Perdagangan Provinsi Jambi yang mengatakan: *“dalam beberapa tahun terakhir belum dilakukan sosialisasi khusus mengenai perlindungan hukum bagi pelaku UMKM.”*⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Syaifullah, S.IP., Kepala Seksi Kelembagaan dan Pemberdayaan Konsumen, Jambi, 12 Januari 2026.

⁶⁹ Wawancara dengan Fajrin, S.IP., Pengembang Kewirausahaan Ahli Pertama, Jambi, 1 Desember 2025.

⁷⁰ Wawancara dengan Syaifullah, S.IP., Kepala Seksi Kelembagaan dan Pemberdayaan Konsumen, Jambi, 12 Januari 2026.

Akibat keterbatasan sarana dan prasarana tersebut, pelaku UMKM tidak memiliki pegangan hukum yang kuat ketika menghadapi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi dari konsumen. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana semata. Faktor masyarakat, khususnya perilaku konsumen dan pelaku UMKM dalam menyikapi hubungan hukum yang terjalin di antara mereka, juga memiliki peran penting.

Faktor masyarakat berkaitan dengan perilaku hukum pelaku usaha dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen sering melakukan tindakan yang tidak beritikad baik, seperti membatalkan pesanan setelah barang selesai dibuat atau menolak membayar dengan alasan subjektif. Di sisi lain, pelaku UMKM cenderung memilih mengalah demi menjaga hubungan dengan konsumen.

Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu pelaku usaha yang mengatakan: *“Daripada ribut dan kehilangan pelanggan, saya lebih memilih mengalah walaupun sebenarnya dirugikan.”*⁷¹

Rendahnya kesadaran hukum konsumen, kecenderungan konsumen untuk bertindak tidak beritikad baik, serta sikap pelaku UMKM yang lebih memilih mengalah demi menjaga hubungan usaha menunjukkan bahwa norma hukum belum sepenuhnya menjadi pedoman dalam bertransaksi. Dalam kondisi tersebut, hukum sering kali diposisikan sebagai pilihan terakhir yang dihindari, bukan sebagai sarana perlindungan yang seharusnya digunakan.

⁷¹ Wawancara dengan Neni, Pemilik Neni Salon, 1 Desember 2025.

Lebih lanjut, perilaku masyarakat tersebut tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai dan kebiasaan yang hidup dan berkembang dalam lingkungan sosial. Cara pandang bahwa konsumen harus selalu dilayani, anggapan bahwa membawa persoalan ke ranah hukum merupakan hal yang rumit, serta budaya enggan bersengketa mencerminkan adanya pengaruh kebudayaan hukum yang kuat. Oleh karena itu, untuk memahami secara utuh penyebab belum efektifnya perlindungan hukum bagi pelaku UMKM, perlu dilakukan analisis terhadap faktor kebudayaan yang membentuk sikap dan perilaku para pihak dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Faktor kebudayaan berkaitan dengan nilai-nilai sosial yang berkembang dalam masyarakat. Dalam praktik UMKM di Kota Jambi, terdapat budaya yang menghambat penegakan hukum, seperti anggapan bahwa pelanggan selalu benar, rasa sungkan untuk menolak permintaan konsumen, serta pandangan bahwa penyelesaian hukum merupakan hal yang rumit dan memakan waktu.

Salah satu pelaku UMKM menyampaikan: *“Kalau dibawa ke ranah hukum, rasanya ribet dan makan waktu. Jadi kami lebih memilih diam.”*⁷²

Budaya tersebut menyebabkan pelaku UMKM enggan memperjuangkan haknya secara hukum meskipun telah mengalami kerugian.

Berdasarkan analisis terhadap faktor-faktor efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto dan dikaitkan dengan hasil wawancara di lapangan, dapat disimpulkan bahwa tidak efektifnya perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen di Kota Jambi disebabkan oleh belum optimalnya peran penegak hukum, keterbatasan sarana dan prasarana, perilaku masyarakat

⁷² Wawancara dengan Syahdan, Pemilik Mie Setan One 9 Desember 2025.

yang kurang mendukung, serta budaya sosial yang melemahkan keberanian pelaku usaha untuk menuntut haknya.

4.3 Upaya Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh Konsumen di Kota Jambi

Upaya perlindungan hukum merupakan langkah yang dilakukan untuk mencegah maupun menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi atau pembatalan pesanan oleh konsumen, upaya perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Jambi dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha sendiri, peran pemerintah daerah, serta keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan pelaku UMKM, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Perdagangan Kota Jambi, Dinas Perdagangan Provinsi Jambi, serta lembaga perlindungan konsumen, diketahui bahwa upaya perlindungan hukum yang dilakukan masih bersifat terbatas dan belum berjalan secara optimal.

Upaya preventif merupakan langkah pencegahan yang dilakukan sebelum terjadinya sengketa. Dalam praktiknya, pelaku UMKM di Kota Jambi telah melakukan beberapa upaya pencegahan secara sederhana untuk menghindari kerugian akibat Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi atau pembatalan pesanan oleh konsumen. Berdasarkan wawancara dengan pelaku UMKM Merapi Sablon, Neni Salon, Mie Setan One,

dan Driver Maxim upaya preventif yang dilakukan antara lain berupa pemberian penjelasan awal kepada konsumen mengenai pesanan, harga, serta waktu pengerjaan. Namun, upaya tersebut masih dilakukan secara lisan dan tidak dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis atau standar operasional prosedur (SOP).

Salah satu pelaku UMKM menyampaikan bahwa:

“Karena kami merasa percaya dengan konsumen biasanya saat melakukan pemesanan kami hanya menjelaskan bagaimana sistem proses pembuatan dan pembayaran aja di awal, nggak pernah pakai hitam di atas putih. Kita percaya aja sama konsumen.”⁷³

Selain itu, beberapa UMKM mulai menerapkan kebijakan uang muka (down payment/DP) untuk pesanan tertentu, terutama pesanan dalam jumlah besar atau bersifat khusus (custom). Namun, kebijakan ini belum diterapkan secara konsisten oleh seluruh pelaku UMKM.

“Kalau sekarang untuk pesanan besar sudah minta DP terlebih dahulu, membuat perjanjian diatas kertas. Jadi kalau dibatalkan secara tiba tiba kami meminamlisir kerugiannya.”⁷⁴

Upaya preventif lain seperti kebijakan pengembalian barang, batas waktu pembatalan pesanan, maupun ketentuan kompensasi apabila terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen belum dimiliki oleh sebagian besar UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pencegahan yang dilakukan masih bersifat informal dan belum berbasis pada pemahaman hukum yang memadai. Dalam praktiknya,

⁷³ Wawancara dengan Aisyah, Admin Merapi Sablon, 1 Desember 2025.

⁷⁴ Wawancara dengan Aisyah, Admin Merapi Sablon, 2 Desember 2025.

upaya-upaya preventif tersebut tidak selalu berjalan efektif dan sering kali tidak mampu sepenuhnya mencegah terjadinya sengketa, terutama ketika konsumen tetap bertindak tidak beritikad baik.

Meskipun pelaku UMKM telah berupaya melakukan langkah-langkah preventif secara mandiri dalam menghadapi Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen, upaya tersebut pada kenyataannya belum mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal. Keterbatasan pengetahuan hukum, posisi tawar yang lemah, serta kekhawatiran akan kehilangan pelanggan menyebabkan pelaku UMKM cenderung menyelesaikan sengketa secara informal dan mengalah, meskipun berada pada posisi yang dirugikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak dapat sepenuhnya dibebankan kepada pelaku UMKM semata. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif dari pemerintah sebagai pemegang kewenangan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan pembinaan pelaku usaha.

Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada pelaku UMKM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Koperasi serta Dinas Perdagangan Kota Jambi dan Provinsi Jambi, diketahui bahwa upaya yang dilakukan pemerintah lebih banyak berfokus pada pembinaan usaha, peningkatan kapasitas produksi, dan pengembangan pemasaran. Dinas Koperasi pada dasarnya memiliki peran dalam pembinaan dan penguatan kapasitas pelaku UMKM. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dinas ini telah melakukan upaya perlindungan melalui kegiatan pendampingan usaha, pelatihan manajemen, serta pemberian pemahaman dasar terkait etika usaha dan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun tidak secara khusus membahas

penyelesaian sengketa konsumen, pembinaan tersebut secara tidak langsung dimaksudkan agar pelaku UMKM memahami pentingnya pengelolaan usaha yang tertib dan profesional.

Sebagaimana disampaikan oleh pihak dinas: *“Selama ini pembinaan lebih ke penguatan usaha, seperti manajemen dan pengelolaan, supaya usaha bisa berjalan dengan baik, dan juga pernah kami melakukan sosialisasi edukasi hukum mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha kepada ketua binaan umkm kami untuk wilayah kota jambi, Pada saat itu kami memberi sosialisai di dinas koperasi dengan mengundang ketua-ketua dari setiap kecamatan di kota jambi, kami mengedukasi mereka lalu nanti mereka lagi yang menyosialisasikannya kepada umkm binaan mereka, terakhir kali kami lakukan di tahun 2023 setelah itu tidak pernah lagi, yang sering kami sosialisasikan ya tadi terkait pembinaan dan penguatan usaha mereka.”*⁷⁵

Namun demikian, upaya ini belum menyentuh aspek perlindungan hukum secara spesifik, terutama terkait hak pelaku UMKM ketika dirugikan oleh konsumen. Tidak adanya program sosialisasi hukum secara rutin menyebabkan pelaku UMKM masih minim pemahaman terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa mekanisme perlindungan hukum bagi pelaku UMKM di Kota Jambi terhadap perilaku konsumen yang beritikad tidak baik masih bersifat parsial dan belum komprehensif. Saat ini, perlindungan yang tersedia cenderung bersifat preventif secara mandiri, di mana para pelaku usaha hanya mengandalkan kewaspadaan pribadi dalam bertransaksi tanpa didukung oleh sistem perlindungan hukum yang bersifat represif atau penegakan yang nyata.

Ditinjau dari aspek kelembagaan, temuan lapangan menunjukkan adanya keterbatasan peran instansi terkait. Sejauh ini, upaya yang dilakukan hanya

⁷⁵ Wawancara dengan Fajrin, S.IP., Pengembang Kewirausahaan Ahli Pertama, Jambi, 1 Desember 2025.

terpusat pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Jambi melalui program-program sosialisasi yang bersifat sporadis. Sementara pendampingan hukum secara langsung, sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta pemanfaatan BPSK oleh pelaku UMKM masih belum berjalan secara maksimal. Dengan demikian, meskipun pemerintah daerah telah melakukan upaya sesuai dengan kewenangannya, perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dalam praktik masih memerlukan penguatan agar tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga efektif dan dirasakan secara nyata oleh pelaku usaha.

Secara normatif, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, sederhana, dan biaya ringan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, peran BPSK dalam melindungi pelaku UMKM di Kota Jambi belum dirasakan secara nyata. Pelaku UMKM pada umumnya tidak mengetahui keberadaan maupun fungsi BPSK. Bahkan, sebagian besar menganggap bahwa BPSK hanya bertugas melindungi konsumen. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan realitas di lapangan. BPSK secara hukum tersedia sebagai sarana perlindungan, tetapi secara faktual belum dimanfaatkan oleh UMKM karena minimnya informasi dan sosialisasi.

Oleh karena itu berdasarkan temuan penelitian, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen. Upaya tersebut antara lain peningkatan literasi hukum bagi UMKM, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pemesanan dan

pengembalian barang, serta penguatan peran pemerintah daerah dalam memberikan pembinaan hukum. Selain itu, optimalisasi peran BPSK melalui sosialisasi dan pendampingan hukum kepada UMKM sangat diperlukan agar lembaga tersebut dapat berfungsi sebagaimana mestinya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh Konsumen di Kota Jambi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum bagi pelaku UMKM terhadap Kerugian Usaha Akibat Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik di Kota Jambi oleh konsumen secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun secara empiris belum berjalan efektif di Kota Jambi.
- b. Ketidakefektifan perlindungan hukum dipengaruhi oleh berbagai faktor, Faktor-faktor tersebut meliputi kurangnya peran penegak hukum dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, serta budaya hukum yang cenderung menempatkan pelaku UMKM pada posisi mengalah demi menjaga hubungan dengan konsumen. Selain itu, belum terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Jambi juga menjadi faktor penghambat dalam memberikan akses penyelesaian sengketa yang mudah dan cepat bagi pelaku UMKM.
- c. Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh Pelaku usaha hanya upaya preventif sementara instansi terkait belum optimal dalam mencegah dan menangani kerugian yang dialami pelaku UMKM.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- A. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait khususnya Dinas Koperasi Kota Jambi serta Dinas Perdagangan Kota dan Provinsi Jambi, Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku UMKM dengan mengoptimalkan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di tingkat daerah.
- B. Bagi Pemerintah Daerah dan Lembaga Terkait Pemerintah daerah dan lembaga terkait di Kota Jambi disarankan untuk memperkuat sarana dan mekanisme perlindungan hukum bagi pelaku usaha UMKM dengan berlandaskan pada faktor-faktor hukum yang telah ada. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui penyusunan kebijakan teknis, peningkatan pengawasan, serta penyediaan layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh pelaku usaha UMKM. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap Kerugian Usaha akibat perilaku konsumen yang beritikad tidak baik dapat terlaksana secara lebih efektif dan memberikan kepastian hukum.
- C. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait khususnya Dinas Koperasi Kota Jambi serta Dinas Perdagangan Kota dan Provinsi Jambi, perlu meningkatkan upaya perlindungan hukum bagi pelaku UMKM melalui pembinaan dan edukasi hukum yang berkelanjutan. Selain itu, Pemerintah daerah perlu mendorong pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Jambi agar pelaku UMKM memiliki akses penyelesaian sengketa yang lebih dekat, cepat, dan terjangkau.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ahmad Miru, Prinsip- Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013.

Ahmad Miru dan Sutaman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.

Andi Hamzah, Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: Sinar Grafika, 2020.

Aristoteles, Nicomachean Ethics, translated by W.D. Ross, Oxford University Press, Oxford, 2009.

Aristoteles, Nicomachean Ethics, diterjemahkan dalam literatur filsafat hukum, Bandung: Refika Aditama, 2010.

Bambang Sunggono, Metodologi Penelitian Hukum, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007.

Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif, Jakarta: Kencana, 2010.

Celina Tri Siwi Krisyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.

Gustav Radbruch, The Legal Philosophies of Lask, Radbruch, and Dabin, Cambridge: Harvard University Press, 1950.

Jeremy Bentham, An Introduction to The Principles of Morals and Legislation, London: Methuen, 1907.

Jimly Asshiddiqie, Pengantar Ilmu Tata Negara, Jakarta: RajaGrafindo, 2010.

Johnny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif dan Empiris,
Malang: Bayumedia Publishing, 2006.

Lawrence M. Friedman, The Legal System: A Social Science Perspective, Russell
Sage Foundation, New York, 1975.

Muhammad Syaifuddin, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta:
PT RajaGrafindo Persada, 2019.

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Jakarta: Kencana, 2011.

Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia, Surabaya:
Bina Ilmu, 1987.

Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Sajipto Rahardjo, Hukum Progresif, Kompas, Jakarta, 2009.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2006.

Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum,
Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Soerjono Soekanto, Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum, Rajawali Press,
Jakarta, 2018.

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: UI Press, 1986.

Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), Yogyakarta:
Liberty, 2007.

Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

B. Peraturan Perundang- Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

C. Jurnal / Artikel Ilmiah

Dasrol, Rika Lestari, dan Meriza Elpha Darnia, *“Perlindungan Hukum Terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam Upaya Penguatan Ekonomi Masyarakat di Kecamatan Kampar”*, Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum, Vol. 11 No. 2, 2024, hlm. 226.

D. Sumber Website / Laporan Resmi

1. Dinas Koperasi dan UKM Kota Jambi, Laporan Tahunan Data Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Kota Jambi Tahun 2023, Jambi, 2024.
2. Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, Perkembangan Data UMKM dan Usaha Besar Tahun 2023, Jakarta, 2024.
<https://kemenkopukm.go.id>

LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA JAMBI
DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
Jln. KH. Agus Salim Komplek Kota Baru Jambi ☎ Fax. (0741) 446344.
Website : www.disnakerkop.jambikota.go.id.

SURAT KETERANGAN
Nomor :800.2.3.5/891/DTKK-UKM/2025

Berdasarkan Surat dari Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi Nomor : 648/UBR-03/G/XI/2025, tanggal 27 November 2025 tentang Izin Permintaan Data Untuk Tugas Akhir/ Skripsi, maka dengan ini Kepala Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Jambi menerangkan bahwa :

Nama : Dinar Ramadhani

NIM : 2200874201088

Program Studi : S.1 Ilmu Hukum

Telah melaksanakan penelitian (*Research*) guna menyusun Tugas Akhir/Skripsi dengan judul "**Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Terhadap Klaim Pengembalian Barang oleh Konsumen di Kota Jambi**", pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Kota Jambi.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jambi

Pada tanggal : 11 Desember 2025

Ditandatangani secara elektronik
oleh:

Kepala Dinas Tenaga Kerja,
Koperasi dan UKM Kota Jambi
LIANA ANDRIANI, S.T.P, ME
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19701004 199803 2 005



PEMERINTAH KOTA JAMBI
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN

Jl. Zainir Havis No.07 Kotabaru _ Jambi Kode Pos 36128

J A M B I

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400.5.8.2/179/DPP.I/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini ,

Nama : Dra. Nella Ervina.MM. Agr

Jabatan: Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan bahwa ;

- a. Nama : Dinar Ramadhani
- b. NIM : 220087420188
- c. Prodi : Ilmu Hukum
- d. Judul Penelitian : " Efektivitas Pelindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil
Dan Menengah terhadap Klaim Pengembalian Barang Oleh
Konsumen di Kota Jambi.

Telah melakukan Penelitian dan Permintaan Data pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian
Kota Jambi

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 30 Januari 2026

Ditandatangani secara elektronik oleh:

Kepala Dinas Perdagangan dan
Perindustrian Kota Jambi
Dra. NELLA ERVINA, MM. Agr. ME
Pembina Utama Muda
NIP. 19740329 199303 2 001



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan cara scan qr code pada surat





PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Jl. Letjend Suprpto No. 28 Telp. (0741) 62842, 62320, 65529, 64979, 63137
Fax. (0741) 62627 Kotak Pos 153
J A M B I

Kode Pos 36122

SURAT KETERANGAN

Nomor : S-34 /DISPERINDAG-1.1/II/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. H. Kemas Muhammad Fuad, M.Si
NIP : 19731212 199302 1 001
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan : Kepala Dinas

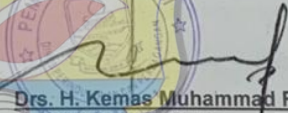
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dinar Ramadhani
NIM : 2200874201088
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi : Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah terhadap Klaim Pengembalian Barang oleh Konsumen di Kota Jambi

Mahasiswa/i tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, Januari 2026

KEPALA DINAS


Drs. H. Kemas Muhammad Fuad, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19731212 199302 1 001