

SOSIALISASI DAN EDUKASI PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MELINDUNGI USAHA DALAM KONTEKS PERLINDUNGAN KONSUMEN PELAKU UMKM

**Desty Endrawati Subroto^{1*}, Anisa Nur Agustin², Rosyid Wardan³,
Ahmad Tomi Firmansyah⁴, Aris Widodo⁵**

¹PBSI, FKIP, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

²PGSD, FKIP, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

³Fakultas Hukum, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

⁴Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

⁵Prodi Magister Manajemen, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

*E-mail: desty2.subroto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian berbasis pelibatan masyarakat ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melindungi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas dan tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap peran BPSK dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah survei melalui penyebaran kuesioner kepada 15 pelaku UMKM yang berada di kelurahan Bendung, kota Serang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan distribusi jenis usaha, lokasi usaha, dan status legalitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha telah memiliki legalitas usaha dan mayoritas bergerak di bidang makanan ringan. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa 86,7% pelaku usaha telah memiliki usaha yang sah secara hukum. Temuan ini menegaskan bahwa BPSK berperan penting dalam meningkatkan kesadaran hukum, memperkuat legalitas usaha, serta memberikan perlindungan melalui kegiatan edukasi dan pendampingan kepada pelaku UMKM.

Kata Kunci: BPSK; Pelaku UMKM; Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

This community-engaged research, entitled "The Socialization and Education of the Role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Protecting Businesses in the Context of Consumer Protection for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs)," aims to socialize and educate the community regarding the role of BPSK in safeguarding MSMEs, particularly through a descriptive quantitative approach focusing on business effectiveness and satisfaction. The study employed a survey method by distributing questionnaires to 15 MSME actors in Bendung village, Serang city. The data were analyzed descriptively to identify the distribution of business types, business

locations, and legal status. The results reveal that most MSME owners have legally established businesses, with the majority engaged in the snack food sector. Furthermore, the analysis shows that 86.7% of MSMEs surveyed have formal legal status. These findings highlight the significant role of BPSK in enhancing legal awareness, strengthening business legality, and providing protection for MSME actors through education and mentoring.

Keywords: BPSK; Consumer Protection; MSME Entrepreneurs.

Article History:	
Diterima	: 21-07-2025
Disetujui	: 18-08-2025
Diterbitkan Online	: 15-09-2025

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Hubungan jual beli dan kegiatan ekonomi antara pengusaha dan pembeli di Indonesia mengalami perkembangan pesat, terutama di zaman serba digital. Meskipun pertumbuhan ini membawa banyak peluang, tidak jarang muncul sengketa yang dapat merugikan salah satu pihak. Dalam hal ini, perlindungan hukum bagi pelaku bisnis sangatlah krusial untuk membangun lingkungan bisnis yang sehat dan adil. Bisnis muncul dalam berbagai rupa dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bisnis didefinisikan sebagai kegiatan dagang, yaitu aktivitas komersial yang terjadi di dunia perdagangan. Perdagangan meliputi kegiatan jual dan beli barang serta jasa. Aktivitas tersebut penting bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat ber-manfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk menjatuhkan pilihan terhadap berbagai jenis barang atau jasa yang diinginkan (Sitepu & Muhamad, 2022).

Dalam praktiknya, keberadaan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki potensi strategis dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan penyelesaian sengketa konsumen secara cepat dan mudah. Namun, implementasi fungsi dan kewenangan BPSK di berbagai daerah belum sepenuhnya optimal (Yahya, 2014; Rimanda, 2019). Berbagai kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi BPSK, serta lemahnya pelaksanaan putusan masih menjadi tantangan utama. Permasalahan yang timbul dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen bukan hanya berkaitan dengan kerugian material, tetapi juga menyangkut keadilan akses terhadap perlindungan hukum. Oleh karena itu, BPSK tidak hanya berfungsi sebagai wadah penyelesaian sengketa, melainkan juga sebagai instrumen untuk menjamin hak-hak konsumen dalam sistem ekonomi yang sehat dan berkeadilan (Kurniawan, 2012; Ramadhani & Ningsih, 2020). Keberadaan

BPSK juga sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dalam hukum ekonomi modern, yang mengedepankan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen.

Adanya kegiatan dalam Pendampingan sertifikasi halal dan pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di kelurahan Bendung, Kasemen, kota Serang, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan legalitas dan daya saing produk lokal. Dalam konteks perekonomian Indonesia, UMKM memainkan peran penting, tidak hanya dalam menciptakan lapangan kerja, tetapi juga dalam meningkatkan pendapatan masyarakat. Namun, banyak pelaku UMKM yang masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam memenuhi persyaratan sertifikasi halal dan NIB yang diperlukan untuk menjamin legalitas serta kehalalan produk mereka. Melalui metode sosialisasi, asistensi pengisian dokumen, dan pelatihan teknis, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku UMKM mengenai pentingnya sertifikasi halal dan NIB. Dengan dukungan BPSK, pelaku UMKM diharapkan dapat lebih memahami hak dan kewajiban mereka, serta lebih proaktif dalam memenuhi regulasi yang berlaku.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di kelurahan Bendung, kota Serang, mengalami pertumbuhan seiring meningkatnya aktivitas UMKM, terutama di sektor makanan ringan. Namun, masih banyak pelaku usaha yang belum memahami pentingnya legalitas seperti NIB dan sertifikasi halal, yang dapat menimbulkan sengketa dengan konsumen. Dalam hal ini, BPSK memiliki peran penting, tidak hanya sebagai lembaga penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai pendamping dalam edukasi hukum dan perlindungan usaha. Meski demikian, pemahaman hukum di kalangan masyarakat masih terbatas, sehingga peran BPSK perlu terus diperkuat agar tercipta hubungan dagang yang adil dan berdaya saing. Dengan demikian, pendampingan ini tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kapasitas UMKM secara legal, tetapi juga berkontribusi pada penguatan ekonomi mikro masyarakat, menciptakan produk yang lebih kompetitif, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk lokal. Peran BPSK dalam konteks ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan tidak hanya memenuhi standar kehalalan, tetapi juga mendapatkan perlindungan hukum yang diperlukan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di kelurahan Bendung, kota Serang, khususnya terkait dengan pemenuhan legalitas usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) dan sertifikasi halal, serta bagaimana efektivitas BPSK dalam meningkatkan kesadaran hukum, mencegah potensi sengketa dengan konsumen, dan memperkuat daya saing produk lokal di tengah tantangan globalisasi dan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap regulasi yang berlaku.

3. Tujuan dan Manfaat Kegiatan

Penelitian berbasis keterlibatan masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memberikan perlindungan hukum bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di kelurahan Bendung, kota Serang. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada efektivitas BPSK dalam meningkatkan pemahaman hukum, mendorong pemenuhan legalitas usaha melalui sertifikasi halal dan Nomor Induk Berusaha (NIB), serta mengurangi potensi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen guna menciptakan iklim usaha yang adil, sehat, dan berdaya saing.

Adapun manfaat teoretis, praktis, dan sosial dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum ekonomi dan perlindungan konsumen, khususnya mengenai peran BPSK dalam memperkuat aspek legalitas dan karakter usaha UMKM di Indonesia, menjadi referensi bagi pelaku UMKM dalam memahami pentingnya legalitas usaha dan perlindungan hukum melalui BPSK, serta memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait dalam merumuskan kebijakan penguatan kapasitas UMKM, mendorong terciptanya produk lokal yang lebih kompetitif, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan memperkuat ketahanan ekonomi mikro masyarakat melalui layanan usaha yang legal, halal, dan berdaya saing.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut UU Perlindungan Konsumen, BPSK singkatan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Tugas dan kewenangan BPSK diatur secara khusus dalam Permendag 72/2020. Kelemahan lain dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan UUPK adalah bahwa badan ini bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, namun tidak termasuk dalam institusi kekuasaan kehakiman (Samosir, 2018). Hubungan yang saling bergantung antara para pengusaha dan pelanggan dalam aktivitas bisnis sering kali muncul. Hubungan tersebut berhubungan dengan penggunaan serta pemanfaatan produk dan layanan yang ditawarkan oleh para pelaku usaha. Pelaku usaha berkepentingan memperoleh keuntungan maksimal dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah mendapatkan kepuasan melalui terpenuhinya kebutuhan atas barang maupun jasa tertentusss (Riza & Abduh, 2018).

Perlindungan bagi konsumen adalah hal penting yang perlu diperhatikan, terutama saat persaingan global semakin ketat. Adanya perlindungan hukum menjadi krusial di tengah sengitnya kompetisi dan banyaknya pilihan produk serta jasa, yang seringkali membuat konsumen berada pada posisi yang lemah saat bernegosiasi. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah wujud dari jaminan legal yang diberikan oleh negara. Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hukuman yang tidak seimbang, hanya dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur. Pelaku usaha

adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

UMKM merupakan salah satu jenis usaha kecil yang sangat berperan dalam peningkatan dan pertumbuhan perekonomian masyarakat. Karena keberadaan UMKM mampu bertahan dalam situasi apapun untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat (Al Farisi et al., 2022). Fakta menunjukkan bahwa kesempatan kerja yang diciptakan oleh kelompok UMKM tersebut jauh lebih banyak dibandingkan tenaga kerja yang bisa diserap oleh usaha besar. Selain sebagai salah satu alternative penyediaan lapangan kerja baru, UMKM berperan baik dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi dan sebagai program pengentasan kemiskinan maupun penyerapan tenaga kerja (Bahri et al., 2019). UMKM memiliki peranan yang vital dan strategis dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Adapun peran yang lainnya yaitu berperan dalam perkembangan ekonomi dan ketenagakerjaan, UMKM juga memiliki peran dalam perkembangan distribusi hasil (Dhea et al., 2025). Kendalanya yang dihadapi oleh pelaku usaha UMKM dalam mengembangkan kapasitas usaha sangat beragam dan mencakup berbagai faktor yang saling berhubungan, antara lain; kekurangan modal dari segi jumlah maupun sumber, rendahnya kemampuan dalam manajemen serta keterampilan menjalankan operasi organisasi, dan terbatasnya akses pemasaran (Suci et al., 2017).

Peningkatan pemahaman hukum di kalangan pelaku UMKM terbukti mempengaruhi secara signifikan daya saing dan keberlangsungan usaha mereka, bahwa “terdapat perubahan yang signifikan atas manfaat pengelolaan badan hukum pada sektor UMKM dan terhadap peningkatan pengetahuan pelaku UMKM,” khususnya dalam aspek literasi hukum dan sertifikasi halal. Oleh karena itu, BPSK memegang peran penting dalam memfasilitasi edukasi hukum, termasuk pendampingan dalam pendaftaran NIB dan sertifikasi halal, sebagai bagian dari upaya memberikan perlindungan hukum yang menyeluruh bagi pelaku usaha (Nuryanto et al., 2023). Banyak metode yang diambil untuk menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku bisnis. Berdasarkan keadaan dan lingkungan sekitar, berbagai pilihan dimanfaatkan orang untuk menenangkan ketegangan di antara pihak-pihak yang terlibat. Teknik penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua pendekatan. Pendekatan pertama adalah melalui lembaga pengadilan, namun pendekatan ini memiliki kelemahan karena prosesnya memerlukan waktu yang lama dan biaya yang cukup besar. Pendekatan kedua adalah melalui alternatif penyelesaian sengketa, yang menawarkan kelebihan berupa kesempatan bagi para pihak untuk mencapai kesepakatan berdasarkan pertimbangan non-finansial (Astuti, 2017).

Konsumen merupakan individu yang menggunakan produk atau layanan yang ada di masyarakat, baik untuk kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain yang tidak dimaksudkan untuk dijual kembali. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen (Maharani

& Dzikra, 2021). Apabila Konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun oleh pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek. Pelaksanaan penegakan hukum secara tegas harus berlandaskan pada peraturan yang berlaku (Subroto et al., 2024).

Badan yang menangani penyelesaian sengketa konsumen harus memberikan keputusan paling lambat 21 hari kerja setelah menerima gugatan. Berdasarkan Pasal 56 Undang-undang perlindungan konsumen; (1) Dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima putusan dari badan penyelesaian sengketa konsumen sesuai Pasal 55, pelaku usaha diwajibkan untuk melaksanakan putusan tersebut. (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan tentang putusan tersebut. (3) Pelaku usaha yang tidak menyampaikan keberatan dalam jangka waktu yang dimaksud pada ayat (2) dianggap telah menerima keputusan badan penyelesaian sengketa konsumen. (4) Jika ketentuan yang diatur pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dipatuhi oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen akan menyerahkan keputusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyelidikan menurut hukum yang berlaku. (5) Putusan yang dikeluarkan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana tertuang pada ayat (3) merupakan bukti awal yang cukup bagi penyidik untuk melaksanakan penyelidikan (Hidayu & Erwin, 2018).

1. Lima Prinsip Pembangunan Nasional

Pentingnya melindungi konsumen, baik dari segi material maupun secara resmi, semakin terasa dengan cepatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang meningkatkan produktivitas serta efisiensi para produsen dalam menciptakan barang atau layanan. Dalam pasal 2 UUPK, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Prinsip Manfaat: Segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Prinsip Keadilan: Menjamin partisipasi seluruh rakyat secara maksimal, serta memberikan kesempatan yang setara bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Prinsip keseimbangan: Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen: Dimaksudkan untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Prinsip Kepastian Hukum: Menjamin bahwa konsumen dan pelaku usaha mematuhi hukum dan keadilan, serta memastikan negara turut menjamin adanya kepastian hukum dalam perlindungan konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagian besar konsumen kurang memahami hak-haknya, sehingga mereka sering dirugikan oleh pelaku usaha dan merasa tidak berdaya ketika berhadapan dengan kekuatan finansial yang dimiliki pelaku usaha. (Nawi, 2018). Menurut H. Syahrudin Nawi dalam jurnalnya, "Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) memberikan hak-hak dasar kepada konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai barang dan jasa yang mereka konsumsi." Hal ini sejalan dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas untuk melindungi hak-hak tersebut dan memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban mereka. Nawi juga menekankan pentingnya pemberdayaan konsumen dalam memahami hak-hak mereka, karena "konsumen yang tidak memahami haknya cenderung dirugikan oleh pelaku usaha." Oleh karena itu, BPSK harus terus melakukan sosialisasi dan edukasi hukum untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan konsumen.

Adapun Hak Konsumen adalah sebagai berikut.

1. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan
Konsumen mempunyai hak untuk dilindungi dari potensi ancaman saat menggunakan produk atau layanan, baik yang bersifat fisik maupun mental.
2. Memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang atau jasa sesuai serta jaminan
Pembeli berhak memutuskan barang atau jasa yang mereka butuhkan. Mereka juga berhak mendapatkan barang atau jasa itu sesuai dengan harga yang telah disetujui, termasuk janji serta garansi yang sudah diberikan.
3. Informasi yang benar, jelas, dan jujur
Konsumen berhak untuk memperoleh informasi mengenai keadaan, rincian, cara pakai, dan potensi risiko dari barang atau jasa secara jelas dan tidak membingungkan.
4. Didengar pendapat dan keluhan
Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau keberatan dan mendapatkan tanggapan yang adil dari pelaku usaha.
5. Perlindungan dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen
Konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian jika terjadi sengketa dengan pelaku usaha.
6. Kompensasi, ganti rugi atau penggantian
Jika konsumen dirugikan karena penggunaan barang/jasa, maka mereka berhak mendapatkan ganti rugi sesuai kerugian yang diderita.

Adapun Kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut.

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian
Konsumen wajib memahami aturan penggunaan barang atau jasa sebelum menggunakannya agar terhindar dari kesalahan atau risiko.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa

Konsumen diharapkan jujur dan tidak merugikan pelaku usaha dalam proses transaksi.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
Konsumen berkewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan harga atau kesepakatan yang telah dibuat bersama pelaku usaha.

3. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Apabila konsumen mengalami kerusakan, pencemaran, atau kerugian, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atas akibat dari barang dan/atau jasa yang mereka hasilkan atau perdagangkan (Ibrahim, 2021). Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Adapun Hak Pelaku Usaha adalah sebagai berikut.

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan
Pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran dari konsumen sesuai harga dan ketentuan yang telah disepakati bersama.
2. Perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak baik
Pelaku usaha memiliki hak untuk dilindungi secara hukum apabila terjadi tindakan merugikan dari konsumen, termasuk penyalahgunaan hak oleh konsumen.
3. Melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen
Jika terjadi perselisihan, pelaku usaha berhak menyampaikan pembelaan secara proporsional dalam proses hukum atau mediasi di lembaga seperti BPSK.
4. Rehabilitasi nama baik
Bila terbukti bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha berhak untuk memulihkan nama baiknya secara hukum.

Adapun Kewajiban Pelaku Usaha adalah sebagai berikut.

1. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur
Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi terkait produk secara akurat, tidak menyesatkan, dan dapat dipahami oleh konsumen.
2. Melayani konsumen dengan benar, jujur, dan tidak diskriminatif
Setiap konsumen harus mendapatkan perlakuan yang setara, adil, dan profesional tanpa perbedaan latar belakang.
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang ditawarkan
Produk yang diperdagangkan harus sesuai standar dan layak untuk digunakan atau dikonsumsi.
4. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji produk
Termasuk memberikan jaminan atau garansi jika terdapat kerusakan atau cacat produksi.
5. Memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian konsumen
Jika barang/jasa menyebabkan kerugian akibat penggunaan, pelaku usaha wajib bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut.
6. Bertanggung jawab atas produk yang tidak sesuai perjanjian
Bila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan,

pelaku usaha wajib memberikan solusi berupa penggantian atau pengembalian uang.

METODE PELAKSANAAN

1. Waktu, Lokasi, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan sosialisasi dan edukasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melindungi usaha pelaku UMKM dilaksanakan pada Januari–Februari 2025 berlokasi di kelurahan Bendung, kecamatan Kasemen, kota Serang, provinsi Banten. Kegiatan diikuti oleh 15 pelaku UMKM yang bergerak di berbagai jenis usaha, terutama di sektor makanan ringan, serta didukung oleh tokoh masyarakat, staf kelurahan, dan perwakilan masyarakat setempat. Jumlah peserta UMKM yang hadir dan menjadi responden penelitian ini adalah 15 orang, dengan rincian 13 orang (86,7%) telah memiliki legalitas usaha dan 2 orang (13,3%) belum memiliki legalitas usaha.

2. Instrumen Kegiatan

Instrumen kegiatan penelitian ini berupa kuesioner tertutup yang disusun untuk memperoleh data mengenai karakteristik pelaku usaha di kelurahan Bendung, Kasemen, kota Serang, serta pengalaman mereka terkait sosialisasi dan edukasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Instrumen ini dilengkapi dengan skala pengukuran berbasis skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju) untuk menilai pemahaman hukum, kepuasan terhadap sosialisasi, serta manfaat yang diperoleh dari pendampingan BPSK.

3. Metode Kegiatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan fenomena yang diteliti berdasarkan data numerik. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha di kelurahan Bendung, Kasemen, kota Serang. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dari pelaku usaha yang pernah mendapatkan sosialisasi dan edukasi tentang pendampingan dari Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi identifikasi nama, jenis usaha, alamat, dan status kepemilikan usaha. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif menggunakan frekuensi dan persentase, serta ditampilkan dalam bentuk tabel untuk mempermudah pemahaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kami mengadakan Sosialisasi dan Edukasi dengan Para pelaku UMKM yang dihadiri oleh tokoh masyarakat, masyarakat kelurahan Bendung, staf kelurahan Bendung dan diketahui ada 2 (dua) usaha yang belum memiliki sertifikat halal, dan beberapa di antaranya juga belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB).



Gambar 1. Kegiatan sosialisasi-edukasi dan foto bersama pelaku UMKM.

Data warga yang mengikuti Sosialisasi dan Edukasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Melindungi Usaha dalam Konteks Perlindungan Konsumen Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), di kelurahan Bendung, kota Serang, sebagai berikut.



Gambar 3. Data UMKM di kelurahan Bendung.

Berdasarkan data dari 15 pelaku usaha, sebanyak 13 orang (86,7%) telah memiliki usaha dan 2 orang (13,3%) belum memiliki usaha. Jenis usaha yang paling banyak dijalankan adalah makanan ringan seperti cilok, piscok, *snack*, dan bolu kenong. Jenis usaha terbanyak adalah cilok dan piscok, masing-masing oleh dua pelaku usaha (13,3%). Sementara jenis usaha lain masing-masing dijalankan oleh satu pelaku (6,7%). Berdasarkan lokasi, pelaku usaha terbanyak berasal dari Kampung Bendung, yaitu sebanyak lima orang (33,3%), disusul oleh Kampung Cibomo dan Kampung Cipare masing-masing empat orang (26,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa wilayah kelurahan Bendung memiliki potensi kewirausahaan yang tinggi dan peran BPSK sangat strategis dalam mendampingi dan memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.

Berkunjung ke rumah pelaku UMKM yang mengajukan dalam penerbitan NIB dan diperlukan Edukasi berkenaan dengan perlindungan konsumen oleh BPSK.



Gambar 4. Makanan ringan produk UMKM dan telur asin produk UMKM.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 15 pelaku usaha di kelurahan Bendung, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar telah memiliki usaha yang sah dan aktif menjalankan kegiatannya, terutama di sektor makanan ringan. Fakta ini menunjukkan bahwa pelaku usaha di wilayah tersebut memiliki semangat wirausaha yang tinggi, meskipun masih ada sebagian kecil yang belum memiliki usaha yang terdaftar. Keberagaman jenis usaha, mulai dari cilok, pisco, hingga bolu kenong dan makanan ringan (*snack*), mencerminkan bahwa pelaku UMKM cenderung memilih usaha dengan modal kecil namun memiliki permintaan pasar yang tinggi.

Konsentrasi pelaku usaha yang tinggi di Kampung Bendung menunjukkan adanya potensi ekonomi lokal yang dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendampingan yang tepat. Peran BPSK sangat strategis dalam hal ini, tidak hanya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, tetapi juga sebagai fasilitator edukasi hukum bagi pelaku usaha. Sosialisasi mengenai pentingnya legalitas, seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) dan sertifikasi halal, merupakan bagian penting dari upaya perlindungan hukum dan peningkatan daya saing produk lokal. Dukungan BPSK dalam bentuk pelatihan dan asistensi teknis sangat membantu pelaku UMKM memahami hak dan kewajiban mereka dalam kegiatan usaha.

Secara keseluruhan, penelitian dengan melibatkan masyarakat ini memperlihatkan bahwa pendekatan kuantitatif deskriptif sangat relevan digunakan untuk mengetahui persebaran, karakteristik, dan kondisi pelaku usaha di suatu wilayah. Data yang diperoleh dapat dijadikan dasar untuk merumuskan kebijakan atau program pendampingan hukum dan usaha yang lebih tepat sasaran, serta menjadi acuan bagi BPSK dalam menetapkan strategi perlindungan konsumen dan pelaku usaha di tingkat lokal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian berbasis pelibatan masyarakat ini menyimpulkan bahwa mayoritas pelaku UMKM di kelurahan Bendung, kota Serang, telah menjalankan usaha secara aktif dan memilih jenis usaha makanan ringan. BPSK berperan penting dalam mendampingi pelaku usaha, khususnya dalam hal legalitas dan perlindungan hukum. Data deskriptif menunjukkan bahwa peran BPSK dalam peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha cukup

strategis dalam menciptakan iklim usaha yang berdaya saing dan berkeadilan. BPSK disarankan untuk terus meningkatkan pendampingan hukum, pelatihan legalitas usaha, dan sosialisasi kepada pelaku UMKM di berbagai wilayah, khususnya di kota Serang. Dukungan dari pemerintah daerah juga diperlukan dalam menyediakan fasilitas legalitas usaha agar pelaku usaha mikro dapat tumbuh secara formal dan berdaya saing, baik lokal, nasional dan Internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Farisi, S., Iqbal Fasa, M., & Suharto. (2022). Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73–84. <https://doi.org/10.53429/jdes.v9ino.1.307>
- Astuti, H. D. (2017). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 1(2), 572. <https://doi.org/10.35194/jhmj.v1i2.41>
- Bahri, A., Mulbar, U., & Suliana, A. (2019). Study On Makassar City Empowerment Of Msmes As An Efforts To Increase The Welfare Of Business Actors. *Jurnal Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 37–53. <https://bppd-makassar.e-journal.id/inovasi-dan-pelayanan-publik/article/view/47>
- Dhea, A., Chourmain, K. I., Aditiya, R., & Khoiruddin Bagas, M. (2025). *Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen: Meningkatkan Kualitas Produk Umkm*. 1, 15–22.
- Hidayu, R., & Erwin, A. (2018). Vol. 1 No.1 Oktober 2018 <http://jurnal.ensiklopediaku.org> Ensiklopedia of Journal. *Ensiklopedia Of Journal*, 1(1), 63–69. Hidayu, R., Erwin, E., & Afrizal, A. (2022). Pandangan Wisatawan dan Tata Kelola Objek Wisata Telaga Ajaib Tarusan Kamang di Kabupaten Agam. *Ensiklopedia of Journal*, 5(1), 222-233.
- Ibrahim, N. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 1060–1067. <http://jurnal.umsu.ac.id>
- Kurniawan, K. (2012). Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(1), 160–172. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>
- Maharani, A., & Darya Dzikra, A. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>
- Nawi, H. S. (2018). Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No.8 Tahun 1999. *Pleno De Jure*, 7(1), 1–8.
- Nuryanto, U., Hifni, M., Subroto, D.E, Prayoga, R.D, Faujiah, S., & Paulina, S. (2023). Penguatan UMKM Melalui Peningkatan Literasi Hukum Terhadap Erlindungan Hak Merek Di Desa Pamanuk Kabupaten Serang. *Batara Wisnu Journal: Indonesian Journal of Community Services*, 3(2), 503–511.

publisher.org/index.php/home/article/view/206

- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 18. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>
- Riza, F., & Abduh, R. (2018). Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal EduTech*, 4(1), 30–39. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/1886>
- Samosir, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 133–142. <https://doi.org/10.24269/ls.v2i2.1245>
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2022). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.35>
- Subroto, D.E., Ichwanudin, M., & Abror, K.H. (2024). Sosialisasi dan Penegakan Hukum: Evaluasi Pengendara Sepeda Listrik Dibawah Umur Berdasarkan Perspektif UU Lalu Lintas. *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(3), 227–238. <https://doi.org/10.55606/jppmi.v3i3.1505>
- Suci, Y. R., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2017). Perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi*, 6(1), 51–58.
- Yahya, T. (2014). Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, 25(Maret), 1–9.