

ABSTRAK

Arif Nurrohman (2017) : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan dengan Pencantuman Pernyataan Penyangkalan (Disclaimer) Oleh Pelaku Usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru*

Dalam jual beli melalui media internet, seingkali ditemui pelaku usaha yang mencantumkan pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) yang seringkali digunakan oleh pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) ini menempatkan konsumen dan pelaku usaha pada posisi yang tidak seimbang, konsumen selalu berada pada posisi terlemah dalam kegiatan transaksi yang dilakukan. Dan minimnya pengetahuan konsumen akan pernyataan penyangkalan (*disclaimer*), membuat pelaku usaha yang dalam hal ini berada pada posisi yang kuat, membuat pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) yang letaknya sulit untuk diketahui konsumen, guna untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dan meraih keuntungan sebanyak-banyaknya.

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan dicantumkannya kalimat pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dan apakah faktor penghambat perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yang dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru yang bersifat deskriptif yang menggambarkan secara lengkap masalah yang diteliti. Sebagai alat pengumpulan data digunakan observasi, wawancara dan studi pustaka dengan menggunakan metode *Accidental sampling*, dan tehnik analisis data yang digunakan adalah *analisis kualitatif*.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perlindungan bagi konsumen yang merasa dirugikan atas pernyataan penyangkalan yang dibuat oleh pelaku usaha, dapat diselesaikan dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan tugas dan kewenangan BPSK yaitu menyelesaikan permasalahan ganti rugi, dengan mengajukan gugatan langsung kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Alternatif Penyelesaian Sengketa diantaranya melalui Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah ketidak tahuan konsumen akan Badan Penyelesaiana Sengketa Konsumen (BPSK) dan Undang-Undang Perlindungan konsumen dan kurangnya kesadaran konsumen untuk mempertahankan hak-haknya atas kerugian yang dialaminya.