



Judul

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR
PENGADILAN
(STUDI PADA BPSK KOTA MATARAM)**

OLEH :

**INDRA MAHARDIKA MANGGALA SYAPUTRA
NIM. 61511A0113**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Mataram**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM
2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**SKRIPSI****PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR
PENGADILAN
(STUDI PADA BPSK KOTA MATARAM)****OLEH :****INDRA MAHARDIKA MANGGALA SYAPUTRA**
NIM. 61511A0113**Menyetujui:****Pembimbing Pertama,**
Nasri S.H., MH
NIDN 0831128118**Pembimbing Kedua,**
Edi Yanto S.H., MH
NIDN 0809058503

LEMBAR SUSUNAN DEWAN PENGUJI

**SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJIKAN OLEH TIM
PENGUJI PADA HARI**

Oleh:

DEWAN PENGUJI

Ketua,
Dr. Hilman Svahrial Haq, S.H., LL.M
NIDN. 0822098301


(_____)

Anggota I
Nasri, S.H., MH
NIDN. 0831128118


(_____)

Anggota II
Edi Yanto, SH., MH
NIDN. 0809058503


(_____)

Mengetahui,
Universitas Muhammadiyah Mataram
Fakultas Hukum
Dekan



Rena Ardiawara, SH., M.Si
NIDN. 0828096301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indra Mahardika Manggala Syaputra

NIM : 61511A0113

Tempat dan Tgl Lahir : Lombok Timur, 22 September 1997

Alamat : BTN Sweta

Bahwa skripsi dengan judul “**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN (STUDI PADA BPSK KOTA MATARAM)**” adalah benar hasil karya saya. Dan apabila terbukti skripsi ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain (plagiat) maka gelar Sarjana Hukum yang saya sandang, dapat dicabut kembali.

Mataram, Januari 2020

Penyusun,



Indra Mahardika Manggala Syaputra
61511A0113



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website: <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail: upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di

Nama: Indra Mehardika Manggala Syaputra
 NPM: 61511A0113
 Tanggal Lahir: LOTIM, 22 September 1997
 Program Studi: ILMU HUKUM
 Fakultas: HUKUM
 Hp/Email: 087 765 308 210
 Jenis Penelitian: Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pengai pemilik Hak Cipta atas karya ilmiah saya berjudul:

ERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KOWILMEN (BPSK) DALAM
 PENYELESAIAN SENGKETA KOWILMEN DI LUAR PENGADILAN (STUDI
 KASUS BPSK KOTA MATARAM)

yang dapat menimbulkan tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Ditandatangani di : Mataram

Tanggal : 26-02-2020

Penulis



61511A0113

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

Allah Selalu Bersama Hamba-Nya yang Selalu Santuy
(#Telat_Sarjana_Karena_Masa_Muda _Di_Atas_Roda)

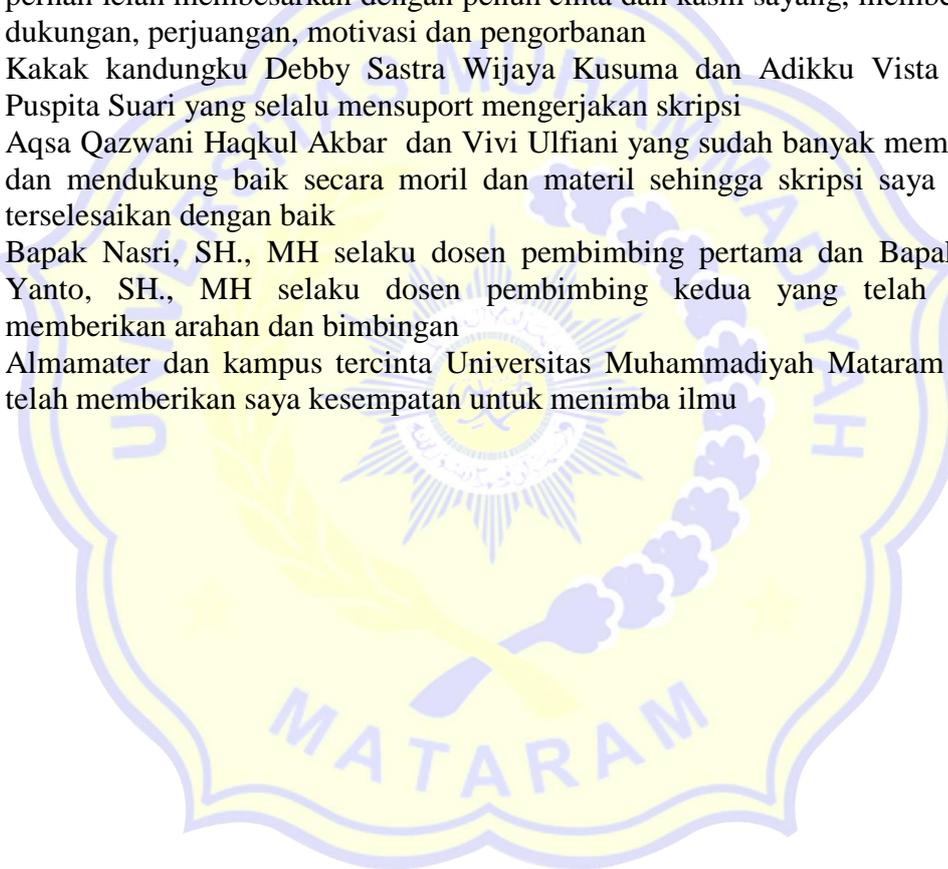


PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ridho dan nikmat-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini
2. Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan
3. Kedua orang tua saya ibunda Rohyati dan dan bapak Arifin tercinta yang tidak pernah lelah membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang, memberikan dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan
4. Kakak kandungku Debby Sastra Wijaya Kusuma dan Adikku Vista Citra Puspita Suari yang selalu mensupport mengerjakan skripsi
5. Aqsa Qazwani Haqkul Akbar dan Vivi Ulfiani yang sudah banyak membantu dan mendukung baik secara moril dan materil sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik
6. Bapak Nasri, SH., MH selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Edi Yanto, SH., MH selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar memberikan arahan dan bimbingan
7. Almamater dan kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan saya kesempatan untuk menimba ilmu



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya, sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman hidup berupa Al-Qur'an dan as-Sunnah untuk keselamatan hidup umat manusia, para sahabat, para tabi'in, tabiut tabiin serta orang-orang yang senantiasa istiqomah di dalamnya. Dan atas rahmatnya, dengan disertai segala kemampuan dan keyakinan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN (STUDI PADA BPSK KOTA MATARAM)”** Dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata (S-1). Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Ibu Rena Aminwara SH, M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. Hilman Syahrial Haq, S.H., LL.M, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Dr. Usman Munir, SH., MH, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram

5. Ibu Anies Prima Dewi, SH., MH selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum
6. Bapak Nasri, SH., MH selaku dosen pembimbing I
7. Bapak Edi Yanto, SH., MH selaku dosen pembimbing II
8. Dosen Fakultas Hukum beserta jajarannya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurna.

Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Mataram, 20 Januari 2020

Penulis

Indra Mahardika Manggala Syaputra
61511A0113



ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian adalah 1) Untuk mengetahui peran BPSK Kota Mataram dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, 2) Untuk mengetahui prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif empiris, dengan menggunakan metode pendekatan Perundang-undangan, Pendekatan Konseptual dan Pendekatan Kasus yaitu melakukan telaah kasus-kasus yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap. Metode pengumpulan data yang dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun kesimpulan dari penelitian adalah 1) Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan ketentuan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diantaranya melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen dan serta melakukan pengawasan pencantuman klausula baku. 2) Secara umum peran serta kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sangat luas, termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, dimana sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diantaranya menyelesaikan sengketa konsumen memberikan konsultasi perlindungan konsumen serta pengawasan pencantuman klausula baku.

Kata Kunci: Peran, Penyelesaian Sengketa, Sengketa Konsumen

ABSTRACT

The research objective was to determine the role of the Mataram City BPSK to resolve the consumer disputes outside the court and to determine the consumer dispute resolution procedures at the Mataram City BPSK. The research method used was the empirical normative legal research method, using the statutory approach method, the conceptual approach, and the case approach. Method of collection data used observation, interviews, and documentation. The conclusion from the research was the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving consumer disputes outside the court based on statutory provisions, especially Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Jo., and the decree of the minister of industry and trade Number 350/MPP/Kep/12/2001 concerning Implementation of Duties and Authorities of Consumer Dispute Resolution Bodies. Among them are carrying out the handling and settlement of consumer disputes using mediation, conciliation, and arbitration, providing consumer protection consultations, and supervising the inclusion of standard clauses. In general, the role and authority of the Consumer Dispute Design Agency are very broad, including the Mataram City Consumer Dispute Resolution Board, which is in accordance with the mandate of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, especially in Article 52 of the UUPK jo., and the decree of the minister of industry and trade Number 350/MPP/ Kep/12/2001 concerning the implementation of duties and authorities of the Consumer Dispute Resolution Agency, including resolving consumer disputes, providing consultation on consumer protection and monitoring the inclusion of standard clauses.

Keywords: *Role, Dispute Resolution, Consumer*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
An KEPALA
LABORATORIUM BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Moh. Fauzi Bafadal, A.P.D

DAFTAR ISI

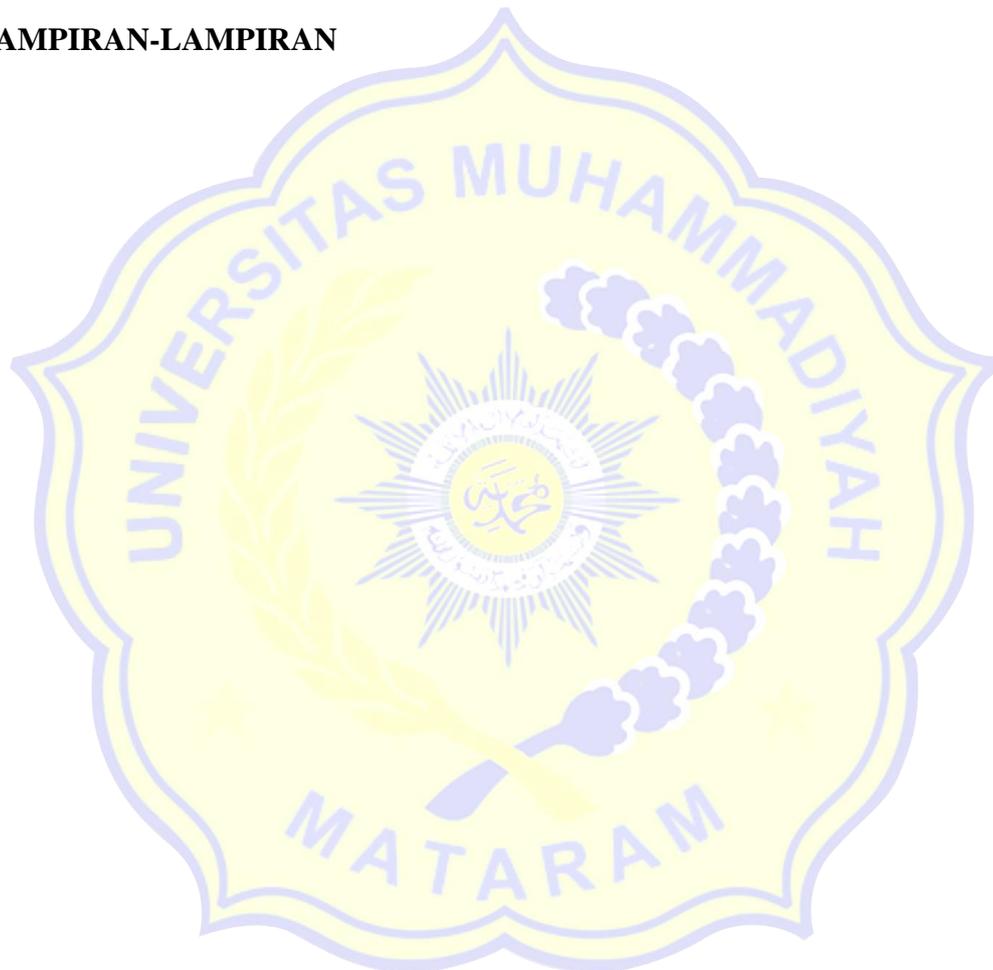
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Orisinalitas Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	11
B. Tinjauan Umum Konsumen Dan Pelaku Usaha	14
1. Konsumen	14
2. Pelaku Usaha.....	16
C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	18
D. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Metode Pendekatan.....	28
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum/Data	29
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Data.....	31
E. Analisa Bahan Hukum dan Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram ... 34
- B. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram 39

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 55
- B. Saran 56

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis dengan segala macam bentuknya terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bisnis diartikan sebagai usaha dagang, yaitu usaha komersial di dunia perdagangan. Dalam perdagangan terdapat aktivitas jual beli barang dan jasa. Aktivitas itu diperlukan manusia untuk memenuhi keperluan hidupnya.¹

Perkembangan zaman yang modern terjadi di segala sektor, baik sektor ekonomi maupun teknologi. Hal ini tidak hanya terjadi di Negara maju saja tapi juga terjadi di hampir penjuru dunia termasuk Indonesia merasakan dampak dari pesatnya perkembangan tersebut. Sektor ekonomi mengalami perkembangan paling pesat, mengingat bahwa Indonesia adalah Negara dengan jumlah penduduk yang besar. Tentunya, jumlah penduduk ini penunjang utama pesatnya kemajuan ekonomi. Semakin banyak penduduknya maka semakin banyak perputaran uang yang terjadi di masyarakat. Ditinjau aspek ini, peran Negara semakin besar untuk menjamin mutu dan kualitas barang dan/atau jasa di pasaran. Dalam konteks itulah, perlu adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian, khususnya bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat sebagai konsumen. Globalisasi dan

¹ Muhammad & Rahmad Kurniawan, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam: Kajian Spirit Etchico-Legal atas Prinsip Taradin dalam Praktek Bank Islam Modern*, Malang: Intimedia, 2014, Hlm: 1

perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak akan memberikan manfaat bagi para konsumen, sebab konsumen sangat membutuhkan barang dan jasa yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha dan/atau penyedia jasa sudah barang tentu mengharapkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Kondisi ini dapat mengakibatkan terjadinya kedudukan yang sangat tidak seimbang antara pelaku usaha dan penyedia jasa dengan konsumen, dimana konsumen akan dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha atau penyedia jasa.

Konsumen selalu berada pada posisi lemah dibandingkan dengan produsen ataupun pelaku usaha. Konsumen pada umumnya kurang memperoleh informasi lengkap mengenai produk yang dibelinya. Kenyataan seperti ini seringkali disebabkan ketidakterbukaan produsen mengenai keadaan produk yang ditawarkannya.² Pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih tentang informasi atas keadaan produk yang dibuatnya. Mereka umumnya berada pada posisi lebih kuat, baik dari segi ekonomi, dan tentunya pula dalam posisi tawar menawar (*bargaining position*).³

Menurut Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

² NHT Siagin, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005, Cet. Pertama), Hlm: 14

³ *Ibid*, Hlm: 201

Badan Penyelesaian Konsumen. Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*) meliputi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Di dalam penyelesaian konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.⁴

Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dan anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa.⁵

Sedangkan menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yakni baik dengan cara konsultasi, mediasi, dan konsiliasi. Dan apabila usaha berdasarkan

⁴Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

⁵ Kelik Wardiono, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya*, Surakarta : Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007, Hlm: 78

kesepakatan tidak dapat dicapai maka para pihak dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad hoc.

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara social dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha. BPSK yang dibentuk oleh pemerintah adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari Institusi kekuasaan kehakiman. Diharapkan dengan adanya BPSK dapat melindungi hak-hak konsumen dan menjadikan produsen lebih berhati hati terhadap barang dan jasa yang diberikan terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam skripsi yang berjudul: **“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan Studi Pada BPSK Kota Mataram”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, adapun permasalahan yang akan dibahas antara lain:

1. Bagaimana peran BPSK Kota Mataram dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan?
2. Bagaimana prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui peran BPSK Kota Mataram dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan
- b. Untuk mengetahui prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Manfaat Secara Teoritis
 - 1) Dapat bermanfaat bagi peneliti dan peneliti lainnya yang mengkaji tentang peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.
 - 2) Dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi lain untuk lebih mengetahui prosedur atau mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di BPSK Kota Mataram.
 - 3) Dan semoga dengan judul ini bisa membawa wawasan yang lebih tinggi atau luas untuk pembelajaran dibidang ilmu hukum khususnya tentang peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.
- b. Manfaat Secara Praktis
 - 1) Dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang luas khususnya peran Badan Penyelesaian Konsumen di Luar Pengadilan.
 - 2) Dapat memberikan kontribusi untuk masyarakat dari baik konsumen maupun agar menambah pengetahuan tentang pengakomodasian asas

cepat, sederhana, biaya ringan pada tahap persidangan dalam sengketa leasing melalui Mediasi dan Arbitrase di BPSK Kota Mataram.

c. Manfaat Secara Akademis

Untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram dan hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan serta pengetahuan dibidang Hukum, Khususnya peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.

E. Orisinalitas Penelitian

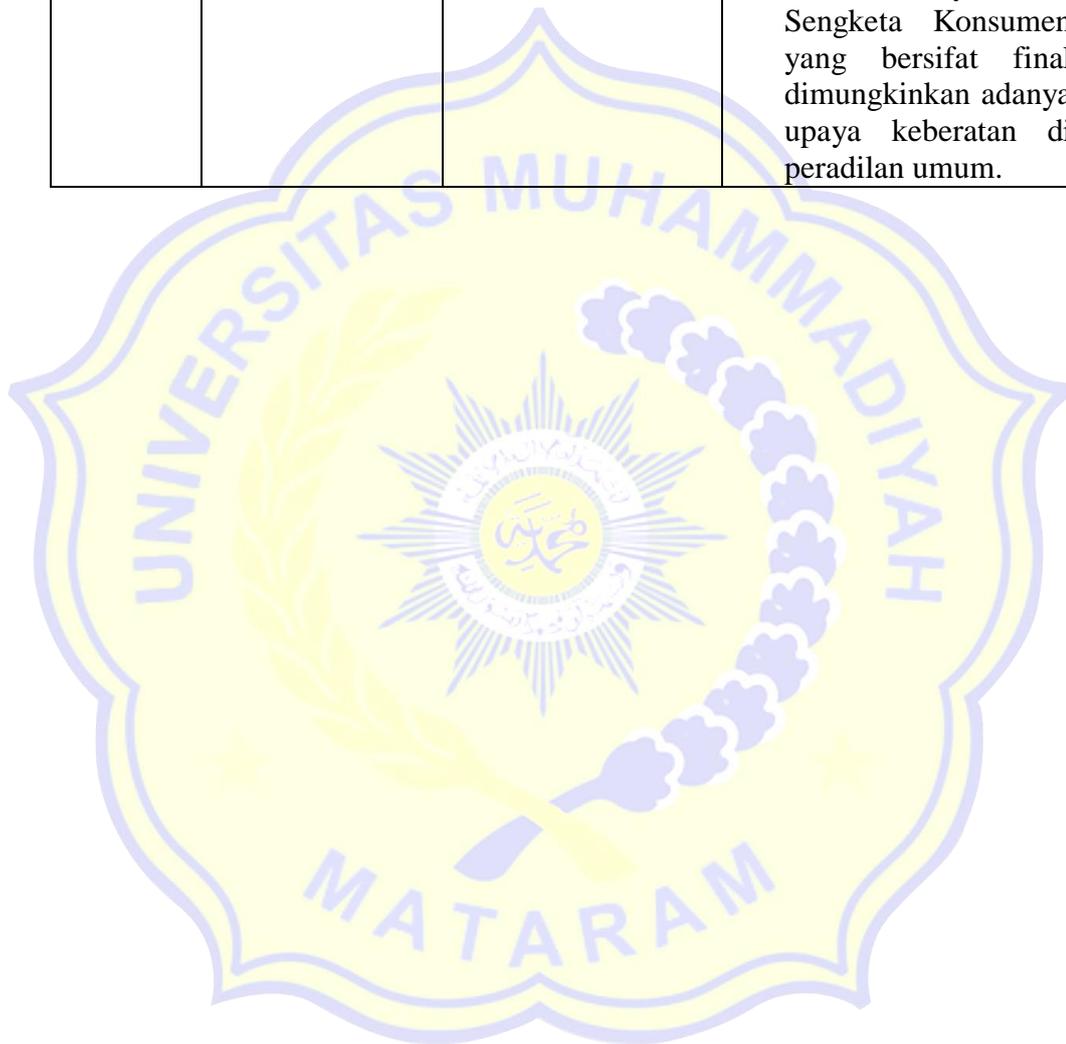
Penulis	Judul penelitian	Rumusan Masalah	Kesimpulan
Hendra	PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MAKASSAR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PROSES KONSILIASI	<p>1. Bagaimanakah peran konsiliator di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar?</p> <p>2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsiliator dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui proses konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar?</p> <p>3. Bagaimanakah solusi</p>	<p>1. Peran konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK Makassar adalah memanggil konsumen dan pelaku usaha (saksi dan/atau saksi ahli bila diperlukan), menyediakan tempat bertemu untuk para pihak yang bersengketa, serta menjawab pertanyaan konsumendan produsen/pelaku usaha mengenai perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, hanya saja peranan konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen tidak aktif (pasif) dalam memberikan</p>

		<p>konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar?</p>	<p>nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.</p> <p>2. Faktor penghambat konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu: majelis bersifat pasif (tidak aktif dalam memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa) dan, tidak hadirnya salah satu pihak yang bersengketa (apabila salah satu pihak tidak hadir maka otomatis penyelesaian sengketa melalui konsiliasi gagal karena salah satu syarat penyelesaian melalui konsiliasi adalah kesepakatan para pihak).</p> <p>3. Solusi konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsiliasi, yaitu:</p> <p>a. Diselesaikan dengan cara kekeluargaan, dimana konsumen dan pelaku usaha menyelesaikannya diluar proses pengadilan dan para pihak membuat suatu kesepakatan yang</p>
--	--	--	--

			<p>kemudian harus ditaati oleh kedua belah pihak.</p> <p>b. Pihak pertama mencabut segala tuntutan proses hukum, dan</p> <p>c. Pihak kedua harus memenuhi permintaan konsumen</p>
Lidia Asrida	<p>PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA TEBING TINGGI DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN</p>	<p>1. Bagaimanakah peranan BPSK Kota Tebing Tinggi dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi?</p> <p>2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi BPSK Kota Tebing Tinggi dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi?</p>	<p>1. BPSK Kota Tebing Tinggi dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen sejak tahun 2011 s/d 2015 dengan penyelesaian perkara sebanyak 52 perkara dan perkara tersebut sebanyak 51 perkara (98,08%) dimenangkan oleh para konsumen, dan telah final serta berkekuatan hukum tetap. Hal ini membuktikan bahwa BPSK Kota Tebing Tinggi telah mampu berberan dalam melakukan perlindungan konsumen terhadap hak-hak konsumen arbitrase sesuai dengan tugas dan kewenangannya.</p> <p>2. Hambatan utama yang dihadapi oleh BPSK Kota Tebing Tinggi dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah faktor sumber daya manusia Anggota</p>

			<p>BPSK Kota Tebing Tinggi. Walaupun berdasarkan jenjang pendidikan formal seluruh Anggota BPSK Kota Tebing Tinggi telah dapat dikatakan memiliki Kualitas yang baik. Akan tetapi secara teknis dan fungsional Anggota BPSK Kota Tebing Tinggi belum memiliki kualitas yang memadai, sehingga selalu terjadi perdebatan diantara anggota dalam pengambilan keputusan.</p>
Vita Sulfitri Y. Haya	<p>PELAKSANAAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA KONSUMEN DI MAKASSAR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian sengketa Konsumen di Makassar? 2. Sejauh mana efektifitas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Makassar? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementasi dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan kepmenperindag Nomor 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. 2. Keefektifitasan putusan Badan Penyelesaikan Sengketa Konsumen dapat dilihat dari 2 aspek yaitu efektif dari proses

			<p>beracaranya karena proses beracara yang mudah, cepat, dan murah dan tidak efekyifnya pelaksanaan putusnya karena terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dimungkinkan adanya upaya keberatan di peradilan umum.</p>
--	--	--	--



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi diiringi dengan kebutuhan masyarakat yang meningkat tajam membuat pemerintah melakukan berbagai cara demi memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, dengan cara mempercepat dan memperbanyak produksi kebutuhan primer dan sekunder masyarakat, namun semakin banyaknya pelaku usaha yang bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat juga memberikan dampak negatif, banyak pelaku usaha yang hanya memikirkan keuntungan semata dibandingkan memberikan barang dan/atau jasa yang layak kepada konsumen, tentunya ini adalah salah satu tanggung jawab pemerintah dalam hal menjamin hak-hak konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para produsen, untuk itu Indonesia secara resmi mengaturnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang sendiri memberikan pengertian mengenai perlindungan konsumen yaitu:⁶ “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Adapun pengertian dari para ahli hukum yang mengatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas

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

atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁷

Perlindungan konsumen sendiri tidak hanya dilakukan demi menjamin hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para produsen akan tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang disediakan para produsen, dan mendorong mereka untuk melakukan inovasi-inovasi terbaru demi memberikan barang dan/atau jasa yang lebih baik kepada para konsumen, dalam ini tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.⁸

Tujuan dari perlindungan konsumen dituangkan pada Pasal 3 yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media: Jakarta, 2006, Hlm: 22.

⁸ Wahyu Sansongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung, 2016, Hlm: 41.

Upaya untuk menjamin hak-hak konsumen, perlindungan konsumen memiliki 5 (lima) asas yang mendasari yaitu:⁹

1. Asas Manfaat

Asas ini memberikan pengertian bahwa segala upaya yang ditempuh dalam menjaga hak-hak konsumen dan penyelenggaraan perlindungan terhadap para konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya baik itu kepada konsumen maupun pelaku usaha.

2. Asas Keadilan

Memberikan pengertian bahwa dalam upaya perlindungan konsumen, rakyat harus bisa berpartisipasi semaksimal mungkin, dan memberikan kesempatan yang baik kepada konsumen maupun pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya maupun memperoleh haknya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Memberikan pengertian bahwa dalam arti materil harus tetap memberikan keseimbangan terhadap kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Memberikan pengertian bahwa harus diberikannya jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang konsumsi atau digunakan.

⁹ Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

5. Asas Kepastian Hukum

Memberikan pengertian bahwa baik para konsumen dan pelaku usaha memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan pelaku usaha juga konsumen, mentaati hukum serta negara menjamin kepastian hukum.

B. Tinjauan Umum Konsumen Dan Pelaku Usaha

1. Konsumen

Arti kata konsumen sendiri berasal dari kata “*consumer*”, yang secara harfiah arti dari kata “*consumer*” yaitu setiap “orang yang menggunakan barang”, sedangkan dalam Pasal 1 Angka (2) memberikan pengertian berikut:¹⁰

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Konsumen sendiri adalah faktor penentu dari pertumbuhan ekonomi baik di Indonesia maupun negara-negara lain di seluruh dunia, karena semakin banyaknya konsumen artinya semakin banyak permintaan atau kebutuhan yang harus dipenuhi maka semakin banyak juga transaksi yang terjadi antara konsumen dan para pelaku usaha yang menyebabkan banyaknya pemasukan negara baik itu dari pendapatan pajak maupun para pelaku usaha dari luar maupun dalam negeri yang memberi investasi karena tertarik dengan potensi pasar yang sangat besar.

¹⁰ Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

Banyaknya hak-hak konsumen yang hilang disebabkan karena pelaku usaha yang mengabaikan hak konsumen demi keuntungan semata, terlebih permintaan pemenuhan kebutuhan yang sangat tinggi dari konsumen lainnya membuat para pelaku usaha terkesan tidak peduli dengan keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen terkait barang dan/atau jasa yang mereka sediakan, dan mereka lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan konsumen lainnya dari pada menanggapi keluhan konsumen demi mendapatkan pemasukan yang sangat besar, yang sebenarnya keluhan konsumen tersebut bila ditangani dengan sungguh-sungguh dapat meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka sediakan.

Maka dari itu penegakan hak konsumen sangatlah penting, secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to be safety*), hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih *the right to be choose*, dan akhirnya hak untuk didengar (*the right to be heard*).¹¹

Undang-undang sendiri memberikan penjelasan yang lebih luas mengenai perlindungan konsumen dalam Pasal 4 yaitu:¹²

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo: Jakarta, 2006, Hlm: 19.

¹² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dijelaskan pada Pasal 1 angka (3) yaitu:¹³

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pelaku usaha atau yang lebih sering disebut sebagai produsen adalah faktor utama dalam pemenuhan kebutuhan konsumen atau masyarakat dalam suatu negara, kehadiran mereka memberikan dampak yang baik sehingga konsumen dalam upaya pemenuhan kebutuhannya sehari-hari dapat tercapai, namun ini juga menimbulkan persaingan yang sangat ketat antara pelaku usaha dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, untuk itu pelaku usaha melakukan berbagai hal mulai dari meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka sediakan maupun memberikan kenyamanan pasar konsumen dalam berbagai hal, namun banyak juga

¹³ Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

pelaku usaha yang bersaing secara tidak sehat dengan mengiming-imingi konsumen atau melakukan penipuan terhadap konsumen demi barang dan/atau jasa mereka sediakan terjual habis dan bisa mendapatkan keuntungan yang besar, padahal pada dasarnya pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dan berhubungan dengan konsumen harus melakukan kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan undang-undang demi melindungi para konsumen dari hal yang tidak baik atau hal yang tidak diinginkan, kewajibannya tersebut secara jelas dituangkan dalam Pasal 7 yaitu:¹⁴

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

Manusia dan Badan Hukum merupakan subjek hukum. Sebagai subjek hukum, manusia dan badan hukum memiliki hak, kewajiban, dan

¹⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

kepentingannya masing-masing. Dalam prakteknya, untuk mempertahankan hak, kepentingannya, dan kewajibannya sering terjadi sengketa. Sengketa atau konflik akan selalu ada dalam kehidupan manusia maupun badan hukum.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, khususnya dalam hukum perdata kita dihadapkan pada dua pilihan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu *litigasi* atau *non-litigasi*.

1. Litigasi

Litigasi adalah proses menyelesaikan perselisihan hukum di pengadilan dimana setiap pihak yang bersengketa mendapatkan kesempatan untuk mengajukan gugatan dan bantahan.¹⁵

Namun undang-undang sendiri tidak memberikan definisi mengenai definisi *litigasi*. Namun, Pasal 6 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu.¹⁶

“Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara *litigasi* di Pengadilan Negeri.”

Dalam proses *litigasi* menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara *litigasi* merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil. Berdasarkan pengertian diatas, dapat

¹⁵<https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/dwltfghg/5982cfa6ba5cd3369501fcd2/litigasi-dan-audit-forensik?espv=1> diakses pada tanggal 11 November 2019 Pukul 10:33 WITA.

¹⁶ Pasal 6 Angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

disimpulkan bahwa *litigasi* merupakan suatu proses hukum yaitu untuk menyelesaikan masalah ke Pengadilan.¹⁷

2. Non-litigasi

Upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak, para pihak yang bersengketa dapat memilih sendiri bagaimana cara penyelesaian sengketa akan dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang telah para pihak sepakati, bahwa selain melalui pengadilan (*litigasi*), para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹⁸

Penyelesaian Sengketa Alternatif dapat menjadi pilihan yang sangat baik bagi para pihak yang memiliki sengketa namun tidak mau atau tidak bisa mengeluarkan biaya terlalu besar untuk menyelesaikan sengketa mereka, selain itu juga menjadi pilihan yang sangat cocok apabila para pihak menginginkan kerahasiaan yang terjamin selama proses penyelesaian sengketa melalui *non litigasi*, tentunya penyelesaian sengketa ini juga tidak memakan waktu yang lama bahkan relatif singkat. Terlebih hasil putusan dalam penyelesaian sengketa ini memiliki *win-win solution*.¹⁹

¹⁷<https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/dwltfghg/5982cfa6ba5cd3369501fcd2/litigasi-dan-audit-forensik?espv=1> diakses pada tanggal 11 November 2019 Pukul 11:08 WITA.

¹⁸ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, Sinar Grafika: 2012, Hlm: 8.

¹⁹ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*, Sinar Grafika Offset: Jakarta, 2012, Hlm: 9.

Penyelesaian sengketa alternatif sendiri dibagi beberapa yaitu:

a. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar peradilan yang kurang lebih hamper sama dengan negosiasi. Bedanya adalah terdapat pihak ketiga yang netral dan berfungsi sebagai penengah atau memfasilitasi mediasi tersebut yang biasa disebut mediator. Pihak ketiga tersebut hanya boleh memberikan saran-saran yang bersifat sugestif, karena pada dasarnya yang memutuskan untuk mengakhiri sengketa adalah para pihak. Pihak ketiga tersebut juga harus netral sehingga dapat memberikan saran-saran yang objektif dan tidak terkesan memihak salah satu pihak.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau sengketa saling melakukan kompromi atau menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan. Dengan cara kompromi tersebut diharapkan akan tercipta *win-win solution* dan akan mengakhiri sengketa tersebut secara baik. Pihak yang melakukan negosiasi disebut negosiator, sebagai seorang yang dianggap bisa melakukan negosiasi. Seorang negosiator harus mempunyai keahlian dalam menegosiasi hal yang disengketakan antara kedua pihak.

c. Arbitrase

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang memberikan pengertian mengenai Arbitrase yaitu.²⁰

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pada pihak yang bersengketa”.

Sebagai salah satu cara penyelesaian di luar peradilan, arbitrase dijalankan atas dasar kehendak sendiri dari para pihak yang bersengketa dalam bentuk perjanjian arbitrase, sedangkan pengertian perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase yang dibuat para pihak setelah sengketa, yang kemudian perjanjian arbitrase disebut sebagai perjanjian yang lahir dari perjanjian jika kita menghubungkannya dengan ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata yang telah menentukan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan oleh perjanjian”.

Apabila para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase setelah sengketa terjadi, maka persetujuan mengenai hal tersebut harus dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh para pihak. Dalam hal ini para pihak tidak dapat menandatangani perjanjian tertulis tersebut, maka perjanjian tersebut harus dibuat

²⁰ Lihat Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

dalam bentuk akta notaris, jika para pihak telah membuat perjanjian arbitrase, maka Pengadilan Negeri tidak memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terkait dalam perjanjian arbitrase dan para pihak yang bersengketa tidak lagi berhak untuk mengajukan penyelesaian sengketa atau bedapendapat yang termuat dalam perjanjian ke Pengadilan Negeri. Pengadilan Negeri wajib untuk menolah dan tidak ikut campur tangan dalam suatu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase.

D. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK adalah suatu wujud dari komitmen pemerintah dalam melindungi hak-hak konsumen, sehingga para konsumen terutama di Indonesia dapat mendapatkan barang dan/atau jasa yang layak dari para pelaku usaha yang selanjutnya disebut produsen, adanya keterlibatan pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan pasal 29 UUPK, didasarkan pada kepentingan yang diamanatkan oleh pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk mensejahterakan rakyat.²¹

Fungsi didirikannya BPSK sendiri adalah untuk menjamin hak-hak konsumen dengan bertindak sebagai lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada tiap-tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh

²¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm: 180.

Indonesia sesuai dengan dasar hukumnya yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang tugas utamanya menyelesaikan sengketa konsumen di luar lembaga pengadilan umum melalui mediasi atau arbitrase juga memberikan konsultasi terkait perlindungan konsumen kepada pihak-pihak yang membutuhkan.²²

Hal ini juga dipertegas dalam Pasal 1 Angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 yang menyebutkan:

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen”.²³

Salah satu penyebab didirikannya BPSK karna pelaku usaha mengabaikan hak-hak para konsumen untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa yang layak, yang dapat merugikan konsumen. Sedangkan, pihak yang paling diuntungkan adalah para pelaku usaha yang terdiri dari beragam status seperti industrial, produsen, pedagang, dan pengusaha, atau pebisnis.²⁴

Kelebihan tersendiri yang dimiliki BPSK sebagai Lembaga Peradilan Konsumen adalah tidak membutuhkan waktu yang lama dalam prosedur maupun putusan yang dikeluarkan serta murah karna biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dapat terjangkau oleh konsumen.²⁵

²²[HTTPS://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen) diakses pada tanggal 2 Juni 2019 pukul 01:37 WITA.

²³ Pasal 1 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

²⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung, 2016, Hlm: 12.

²⁵ Yusuh Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori Dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti: Bandung, 2003, Hlm: 17.

Berbanding terbalik dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*litigasi*) yang mengharuskan pihak-pihak terkait dalam sengketa mengeluarkan biaya yang jauh lebih besar serta proses dan waktu yang begitu lama hingga mendapatkan keputusan dari pengadilan, hal ini yang mendasari banyaknya konsumen yang merasa dirugikan memilih melakukan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase yang dilakukan BPSK. Terlebih keputusan yang dikeluarkan oleh lembaga peradilan konsumen ini bersifat final namun sesuai dengan 7 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa para pihak yang merasa keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri setempat selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh pihak yang bersengketa.

Setiap proses memutus perkara sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tersebut, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berjumlah ganjil dan terdiri dari berbagai unsur yang masing-masing mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Kemudian ketua majelis ditetapkan dari unsur pemerintah, hal ini tentunya dilakukan demi objektivitas dalam putusan yang dikeluarkan kelak, Namun UUPK tidak memberi batasan yang tegas unsur pemerintah dengan kompetensi seperti apa yang dapat menjadi anggota BPSK. Akibatnya terdapat unsur pemerintah yang ditempatkan di BPSK dari bagian yang tidak berhubungan langsung dengan upaya perlindungan konsumen. Misalnya

terdapat unsur pemerintah yang berasal dari Dinas Keindahan Kota pada BPSK Kota Mataram. Seharusnya pemerintah tetap mengaitkan keterwakilan unsur pemerintah itu dengan kompetensi dan syarat-syarat keanggotaan BPSK.²⁶

Kemudian dalam kegiatan BPSK sendiri yang melindungi hak-hak konsumen, lembaga peradilan konsumen ini memiliki tugas serta wewenang yang telah ditetapkan dalam Pasal 3 yaitu:²⁷

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Deminta bantuan penyidik untuk meghadirkan plaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang atau sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
12. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

²⁶ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen*, Piramedia, Jakarta 2004, Hlm: 20.

²⁷Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif empiris, penelitian hukum normatif empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.²⁸

Penelitian hukum normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan baku utama, menelaah hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas-asas hukum, konsepsi hukum, pandangan dan doktrin-doktrin hukum, peraturan dan sistem hukum dengan menggunakan data sekunder, diantaranya: asas, kaidah, norma dan aturan hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya, dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan erat dengan penelitian.²⁹

Penelitian hukum empiris dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lapangan untuk melihat secara langsung penerapan perundang-undangan atau aturan hukum yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan beberapa responden yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan penegakan hukum tersebut.

²⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, Hlm: 134.

²⁹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Peresada, 2009, Hlm: 24.

B. Metode Pendekatan

Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian digunakan teknik pendekatan:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari norma atau kaidah, yaitu khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), yaitu pendekatan yang berdasarkan pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum untuk menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan azas-azas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

3. Pendekatan Kasus (*case approach*)

Pendekatan kasus (*case approach*), yaitu penelitian normatif mempunyai tujuan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaedah

hukum yang dilakukan dalam praktek hukum. Pendekatan jenis ini biasanya digunakan mengenai kasus-kasus yang telah mendapat putusan. Kasus-kasus tersebut bermakna empirik, namun dalam dalam suatu penelitian normatif, kasus-kasus tersebut dapat dipelajari untuk memperoleh suatu gambaran terhadap dimensi penorma-an dalam suatu aturan hukum dalam praktik hukum, serta menggunakan hasil analisisnya untuk bahan masukan (*input*) dalam eksplanasi hukum.³⁰

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum/Data

1. Jenis dan sumber bahan hukum

Data kepustakaan yaitu data hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim. Bahan hukum primer yang penulis gunakan didalam penulisan ini yakni: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

³⁰ Jhoni Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, cet. 3, Bayumedia Publishing Malang, 2007, Hlm: 321

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder itu diartikan sebagai bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang memberikan petunjuk kemana peneliti akan mengarah. Yang dimaksud dengan bahan hukum sekunder disini oleh penulis adalah doktrin-doktrin yang ada dalam buku, jurnal hukum, dan internet.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.³¹

2. Jenis dan Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data dilapangan. Data primer ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan wawancara.

³¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hlm: 31-32

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mempelajari dan mengkaji bahan-bahan kepustakaan (*literature research*) yang berupa bahan-bahan hukum baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier, yang dapat diperoleh dari jurnal, buku, internet, atau kamus.

D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum dan Data

1. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Didalam teknik pengumpulan bahan hukum, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan, didalam hal ini penulis melakukan dengan cara mempelajari, meneliti, dan mengutip data dari berbagai buku literatur dan perundang-undangan yang berlaku dan mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

2. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara:

- a. Observasi, pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.³² Dalam penelitian ini penyusunan menggunakan data yang diperlukan baik langsung maupun tidak langsung.
- b. Wawancara, metode ini merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dengan jalan tanya jawab secara sistematis

³² Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Andi Offset, Yogyakarta, 1990, Hlm: 136

berdasarkan pada arah dan tujuan penelitian, yang bisa disebut dengan wawancara.

- c. Dokumentasi, pengumpulan data dengan cara mengambil data dari dokumen yang merupakan suatu catatan formal sebagai bukti otentik.

E. Analisa Bahan Hukum dan Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam sebuah penelitian ada beberapa alternatif analisis yang dapat digunakan yaitu antara lain: deskriptif kualitatif, deskriptif komparatif, kuantitatif atau non-hipotesis, deduktif atau induktif, induktif kualitatif, *contents analysis* (kajian isi), kuantitatif dan uji statistik.³³

Dalam penelitian ini penulis menganalisa data yang diperoleh dengan cara Deskriptif Kualitatif, yaitu analisis yang menggambarkan keadaan atau status fenomena dengan kata-kata atau kalimat. Kemudian dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.³⁴

Dengan demikian maka dalam penelitian ini data yang diperoleh dilapangan, baik yang diperoleh melalui wawancara atau metode dokumentasi digambarkan atau disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat, bukan dalam bentuk angka-angka sebagaimana dalam penelitian statistik, serta dipisah-pisahkan dan dikategorikan sesuai rumusan masalah.

Bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu analisi yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang

³³ Saifullah, *Buku Panduan Metodologi Penelitian*, (Hand Out, Fakultas Syariah UIN Malang)

³⁴ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI- Press, Jakarta, 1999, Hlm: 23

telah diperoleh dan disusun sistematis, kemudian ditarik kesimpulan. Dan kesimpulan yang diambil dengan menggunakan cara berpikir deduktif, yaitu dengan cara berpikir yang mendasar pada hal-hal yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.



