S
346.073 07
Wul
a
C-050676
2005

ANALISIS TENTANG TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

12283/1265

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian Skripsi/komprehensive

oleh :

AGNI WULANDARI

02013100015

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDERALAYA

2005

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Agni Wulandari
NIM	: 02013100015
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Studi Hukum dan Bisnis
Judul Skripsi	: Analisis Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Inderalaya, 15 Februari 2005

Disetujui Oleh :

PEMBIMBING I,	PEMBIMBING II,
ANTONIUS SUHADI A.R, S.H	ARFIANA NOVERA, S.H, M.HUM
NIP. 130 902 333	NIP. 131 789 519

Telah di uji pada

Hari : **Selasa**

Tanggal : **22 Februari 2005**

Nama : **Agni Wulandari**

NIM : **02013100015**

Program Kekhususan : **Studi Hukum dan Bisnis**

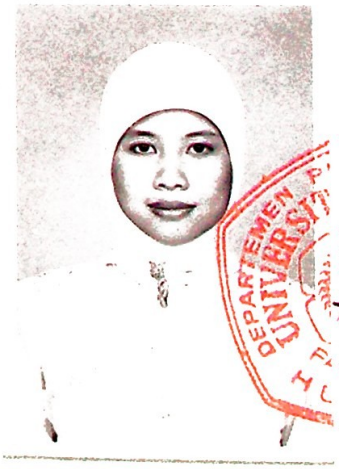
TIM PENGUJI :

1. Ketua : **H.M. Rasyid Ariman, SH., MH.** ( )

2. Sekretaris : **Usmawadi, SH., MH.** ( )

3. Anggota : **DR. Febrian, SH., M.Hum** ( )

Anggota : **Antonius Suhadi AR, SH.** ( )



Inderalaya, 22 Februari 2005

Mengetahui

Dekan,

H.KN. Sofyan Hasan,S.H, M.H

NIP. 131 288 646

MOTTO :

"Barangsiapa menahan amarahnya maka Allah akan menutupi aibnya. Dan barangsiapa mampu mengendalikan amarahnya, padahal ia mampu melampiaskannya, maka Allah akan memenuhi hatinya dengan pengharapan (optimisme) yang baik pada hari kiamat."

(HR. ath-Thabrani)

KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- *Ibu dan Bapakku Tercinta*
- *Kedua Mamasku Tersayang*
- *My dear... Mirza*
- *Negara dan Agamaku*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridhonya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : "ANALISIS TENTANG TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN". Penulisan skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat pokok untuk mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini tidak lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu mohon kiranya segala kekurangan yang ada dapat dimaklumi.

Selain itu, penyelesaian skipsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari Bapak dan Ibu Dosen serta pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis sampai diselesaikannya penulisan skripsi ini. Atas bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan selama penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak H. K.N. Sofyan Hasan, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum UNSRI
2. Bapak M. Fikri Salman, S.H, selaku Ketua bagian Hukum Keperdataan.
3. Bapak Amrullah Arpan, S.H., M.Hum, selaku Sekretaris bagian Hukum Keperdataan.

4. Bapak Antonius Suhadi AR, S.H, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Nasriana, S.H., M.Hum selaku Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Staf, Dosen, Karyawan/i Fakultas Hukum UNSRI yang telah banyak membantu penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Hukum UNSRI.
8. Bapak Drs. Rianum Syamsuddin, selaku Ketua BPSK Kota Palembang dan Wakil Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Palembang,
9. Seluruh Saf jajaran Kantor BPSK Kota Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data.
10. Seluruh Keluarga besarku tercinta, khususnya untuk Bapak, Ibu, Mas Yusan dan Mas Bowo, terima kasih untuk kasih sayang dan doa yang tak henti dipanjatkan untuk penulis.
11. Buat Mirza, makasih atas doa, cinta dan hari-harinya, juga untuk support mamas ke adek selama nyelesain skripsi ini...
12. Buat sahabat-sahabatku, Ratih, Dona, Finie, makasih untuk persahabatan yang telah terjalin selama ini.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2001 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, makasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Akhirnya penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum dan bagi masyarakat luas pada umumnya.

Palembang, Februari 2005

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iv

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Perumusan masalah..... 8

C. Ruang Lingkup..... 8

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 8

E. Metode Penelitian..... 9

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERADILAN UMUM DAN BPSK..... 14

A. Tinjauan Umum Tentang Peradilan Umum..... 14

1. Pengertian Peradilan Umum..... 14
2. Dasar Hukum (Pengaturan) Peradilan..... 16
3. Macam-macam Peradilan..... 16
4. Susunan Badan-Badan Peradilan Umum..... 17
5. Kewenangan Pengadilan..... 18

B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)..... 20

1. Pengertian Konsumen..... 20
2. Pengertian Pelaku Usaha..... 21

UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR : 050676
TANGGAL : 11 MAY 2006

3. Pengertian Sengketa Konsumen..... 22
4. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.... 24
5. Proses Pendirian /Pembentukan BPSK Dalam Rangka Pelaksanaan UU No.8 Tahun 1999..... 26
6. Kelembagaan, Kedudukan, Keanggotaan, Struktur dan Pendanaan BPSK..... 27

BAB III ANALISIS TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BPSK..... 31
A. Tugas dan Wewenang BPSK Menurut UU No.8 Th 1999.... 31
B. Perbedaan Antara BPSK dengan Peradilan Umum Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Konsum..... 34
C. Kekuatan Hukum Putusan BPSK Bila Terjadi Pelanggaran Oleh Pelaku Usaha..... 60

BAB IV PENUTUP..... 64
A. Kesimpulan..... 64
B. Saran..... 66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan "diversifikasi produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan tekhnologi telekomunikasi dan informatika, di mana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produk domestik-di mana konsumen berkediaman-maupun yang berasal dari luar negeri.[1]

Kondisi seperti ini, pada suatu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.[2]

---

[1] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, Jakarta, halaman 11.

[2] *Ibid*, halaman 12.

Namun, kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.[3]

Di sini, konsumen tidak hanya dihadapkan pada suatu keadaan untuk memilih yang terbaik bagi dirinya, melainkan juga pada keadaan di mana ia tidak dapat melakukan pilihan karena "penguasaan" secara "monopoli" oleh satu atau lebih pelaku usaha atas kebutuhan "utama" kalau tidak dapat disebutkan sebagai kebutuhan "vital" konsumen dalam menjalani kehidupannya sehari-hari. Berbagai "penguasaan" atas kepentingan-kepentingan yang meliputi "hajat hidup orang banyak" oleh Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah sedikit banyak turut "memperburuk" pengejawantahan hak-hak konsumen dalam praktek.[4]

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidak-mengertian dirinya ataupun kejelasan akan pemanfaatan, pengguna maupun pemakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan, melainkan juga terhadap *bargaining position* yang kadang kala sangat tidak seimbang, yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku yang

---

[3] *Ibid.*
[4] *Ibid*, halaman 2.

siap untuk ditandatangani maupun dalam bentuk klausula, atau ketentuan baku yang sangat tidak informatif, serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen mana pun.[5]

Diantara banyak peristiwa yang terjadi, terdapat kelemahan-kelemahan yang terjadi baik itu intern maupun ekstern dari konsumen itu sendiri. Kelemahan intern yang menjadi faktor utama bagi konsumen itu sendiri yaitu tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen yang masih rendah. Kelemahan intern dari konsumen lainnya yaitu seperti orang menandatangani suatu konsep perjanjian tanpa membaca dengan teliti syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian itu. Hal ini terjadi tidak hanya pada orang-oranga awam, kurang mampu atau kurang pendidikan, tetapi juga orang-orang yang mengerti, mampu dan berpendidikan cukup.

Kecerobohan ini umumnya disebabkan orang tidak mau pusing atau susah-susah dalam meneliti syarat-syarat yang tertera dalam perjanjian atau juga disebut Klausula Baku. Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa *Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.*

Segi-segi baik dari klausula baku ini antara lain adalah proses transaksi konsumen umumnya cepat, biaya penyusunan kontrak murah, sehingga tidak

---

[5] *Ibid*, halaman 3.

memerlukan energi konsumen itu sendiri, akan tetapi menurut Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengenai ketentuan pencantuman Klausula Baku bahwa *pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan beban tanggung jawab sepenuhnya ditanggung oleh pihak konsumen.* Sedangkan kelemahan ekstern yaitu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan ia seakan-akan terpojoki dalam posisi "*Take it or leave it*".[6]

Sebenarnya perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha itu bukanlah merupakan hal baru. Hal ini disebabkan oleh banyaknya transaksi yang dibuat di luar peraturan yang ada. Dalam perkembangannya konsumen semakin menyadari akan hak-haknya dan berjuang dalam hal : konsumen menerima prestasi yang tidak sesuai dengan isi kontrak, barang yang dibeli kualitasnya tidak bagus atau ada cacat tersembunyi yang merugikan konsumen dan adanya unsur penipuan atau paksaan dalam melakukan transaksi.[7] Contoh kasus nyata yang terjadi pada masyarakat di Palembang misalnya, masyarakat menggugat terhadap mutu air minum isi ulang

---

[6] A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, halaman 44.

[7] Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2003, halaman 79.

tertentu, yang kualitasnya diragukan karena tidak bersih sehingga membahayakan konsumen.[8]

Dalam hal demikian tradisi Common Law telah memberikan perlindungan dalam bentuk hak menggugat pelaku usaha. Untuk beberapa waktu hal itu dapat berlaku secara efektif untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Namun, dengan perkembangan dunia usaha yang semakin canggih, khususnya menyangkut perdagangan lintas negara, metode tersebut sudah tidak praktis dan sulit dijalankan mengingat hukum yang berlaku di setiap negara itu berbeda-beda.[9]

Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan "posisi" konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil konsumen telah menjadi suatu "rahasia umum" dalam dunia atau industri usaha di Indonesia.

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau *Perjanjian Baku* yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi "semu" yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.[10]

Sistem peradilan yang dinilai "rumit", "cenderung bertele-tele" dan "relatif mahal" turut "mengaburkan" hak-hak konsumen dan kewajiban –kewajiban pelaku

---

[8] Sriwijaya Post, *Banyak Iklan yang Merugikan Masyarakat*, http://www.indomedia.com/sripo/2004/07/23/2307 kots. htm.

[9] Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit*, halaman 79.

[10] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit*, halaman 1.

usaha, sehingga adakalanya masyarakat sendiri tidak mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dari atau terhadap pelaku usaha dengan siapa konsumen tersebut telah "berhubungan hukum".[11]

Melihat bahwa posisi konsumen adalah lemah, bila sengketa tersebut mengenai ganti rugi yang nilainya kecil, misalnya saja yang nilainya hanya beberapa ratus ribu rupiah, atau konsumen menderita sakit yang segera memerlukan pengobatan, maka sungguh tidak adil bagi konsumen yang menjadi korban bila harus mengikuti proses peradilan sebagaimana sekarang berlaku, yang sangat memakan waktu lama. Untuk itu maka perlu diadakan pengaturan yang berbeda mengenai ganti rugi dalam jumlah kecil dan ganti rugi dalam jumlah besar. Bagi kerugian kecil harus diselenggarakan peradilan sederhana yang keputusannya langsung final.[12]

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya pemerintah dalam melindungi seluruh lapisan masyarakat sebagai konsumen untuk dapat menyadari dan memahami bahwa kita sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam upaya penyelesaian hukum. Pemberlakuan Undang-Undang ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen, serta membuat pelaku usaha atau produsen lebih bertanggung jawab dalam setiap kerugian yang diderita konsumen, sehingga konflik

---

[11] *Ibid*, halaman 2.
[12] Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit*, halaman 86.

atau Sengketa konsumen yang terjadi di masyarakat dapat diatasi secara cepat, tepat dan murah.[13]

Didalam penyelesian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Ketentuan ayat berikutnya menyatakan terdapat dua cara penyelesian yang dapat ditempuh secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa melalui bada Peradilan Umum yaitu Pengadilan Negeri atau diluar peradilan yaitu Badan Penyelesian Sengketa Konsumen (BPSK).[14]

Sebagai suatu badan penyelesaian hukum sengketa konsumen yang berdiri sendiri di luar lingkungan peradilan umum, maka dirasa perlu diteliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) dan proses penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan memperbandingkannya melalui Peradilan Umum, serta mengenai kekuatan hukumnya bila badan tersebut mengeluarkan putusan. Bertitik tolak dari uraian tersebut di atas maka mendorong penulis untuk menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul : **"Analisis tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen".**

---

[13] A.Z. Nasution, *Op.Cit.* halaman 36.

[14] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2000, halaman 137.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu :

1. Bagaimanakah tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimanakah perbedaan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Peradilan Umum dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ?
3. Bagaimanakah kekuatan hukum atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bila terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha ?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian terhadap masalah tersebut akan dititik beratkan pada tata cara penyelesaian yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Sengketa konsumen diluar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Serta kekuatan hukum atas keputusan dari badan penyelesaian ini.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan
   a. Untuk mengetahui tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

b. Untuk mengetahui perbedaan proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa konsumen dan Peradilan Umum.

c. Untuk mengetahui kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha.

2. Manfaat

a. Dari aspek kepentingan sosial-praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi baik oleh pelaku usaha maupun konsumen.

b. Dari aspek kepentingan akademis-teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk sumbangan pemikiran bagi calon sarjana dalam meneliti tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

c. Secara khusus dapat memberikan pengetahuan dan masukan mengenai pelaksanaan penyelesaiaan sengeketa konsumen bagi masyarakat pada umumnya dan peneliti khususnya.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh oleh peneliti dalam memecahkan suatu masalah yang menjadi objek penelitian. Untuk membahas permasalahan tersebut di atas maka digunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis, yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya mengenai BPSK. Namun dalam batas-batas tertentu penulis juga mengumpulkan beberapa data tertentu pada instansi yang terkait.

2. Data dan Sumber Data

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan data sekunder dan data primer. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum yang ada, meliputi :

a. Bahan hukum primer,

Adalah bahan hukum yang mengikat, meliputi :

1). Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2). Keputusan Presiden RI No.90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

3). Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No: 301/MPP/Kep/10/2001 Tentang Pengangkatan, Pemberhentian anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

4). Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

5). Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No: 605/MPP/Kep/8/2002 Tentang Pengangkatan Anggota BPSKpada Pemerintahan Kota Makassar, Palembang, Surabaya, Bandung, Semarang, Yogyakarta dan Medan.

b. Bahan hukum sekunder

Adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai kedudukan dari bahan hukum primer, meliputi:

1). buku-buku literatur;

2). hasil-hasil penelitian, seminar, sosialisasi atau penemuan ilmiah lainnya;

3). ketentuan-ketentuan lain yang mempunyai keterkaitan langsung dan relevan dengan objek kajian penelitian.

c. Bahan hukum tertier,

Adalah bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, meliputi:

1). koran atau harian, majalah, jurnal ilmiah

2). internet;

3). kamus hukum dan referensi-referensi lainnya yang relevan.

Sedangkan data primer digunakan pada waktu melakukan penelitian lapangan kepada pihak-pihak yang memberikan informasi sehubungan dengan permasalahan skripsi ini.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Palembang, antara lain pada :

a. Badan Penyelesian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Palembang, yang beralamat di Jalan Merdeka No.6 Palembang (30131) Telepon. 0711-373208.

b. Warung Internet (Warnet) Tri Agung Net, yang beralamat di Jalan Letkol Iskandar Palembang.

4. Tehnik Mengumpulkan Data

Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi ini adalah :

a. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Yaitu dengan mempelajari dan mencatat informasi-informasi dari literatur-literatur, peraturan-peraturan, karya-karya ilmiah, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen dan keputusan hukum BPSK.

b. Penelitian Lapangan (Field Research)

Dalam usaha mendapatkan data sebagai bahan dalam penyusunan skripsi, dengan cara interview (wawancara) langsung dengan pihak-pihak yang terkait, yaitu dengan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu dengan tidak

menutup kemungkinan untuk mengajukan pertanyaan diluar dari daftar pertanyaan tersebut namun tetap berkaitan dengan ruang lingkup permasalahan. Dalam hal ini penulis akan mengadakan penelitian dan pengumpulan data pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Palembang.

5. Analisis Data

Data yang telah berhasil dihimpun kemudian akan diseleksi secara Deskriptif Kualitatif, yaitu data yang telah terkumpul akan diolah, dikualifikasikan, diuraikan dan dihubungkan secara sistematis dalam bentuk data-data yang menarik suatu kesimpulan dalam menjawab permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

Ahmaturrahman, *Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum*, Inderalaya : Penerbit Universitas Sriwijaya, 2003.

Al. Wisnubroto, et-all, *Panduan Sukses Berperkara (Penyelesaian efektif Sengketa Konsumen)*, Jakarta : Penerbit PIRAC bekerjasama dengan The Asia Foundatioan, 2003.

A. Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Endang Sri wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung : Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

Gunawan Widjaja, Seri Hukum Bisnis : *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2001.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

R. Soeroso, *Praktik Hukum Acara Perdata : Tata Cara dan Proses Persidangan*, Jakarta : Penerbit Sinar Grafika, 2003.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Penerbit PT. Grasindo, 2000.

Soerjono Soekanto, *Pangantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press) 1986.

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Bandung : Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

Akses Internet :

Indomedia, *Banyak Iklan yang Merugikan Masyarakat*, Edisi 23 Juli 2004 http://www.indomedia.com/sripo/2004/07/23/2307 kots.htm

Konsultasi Hukum Perlindungan Konsumen (diasuh oleh PIRAC dan Lembaga Konsumen Jakarta), *Mempertanyakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Edisi 18 Januari 2003 http://www.republika.com.id/suplemen/cetak_detail.asp?mid=6&id=110641&kat_id=105&kat_id1=146&kat_id2=196

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 *Tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengeketa Konsumen* http://inatrade.dprin.go.id/regulasi/2001/10/MPP301.htm

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 419/MPP/Kep/4/2002 *Tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Penetapan Anggota Badan Penyelesaian Sengeketa Konsumen* http://inatrade.dprin.go.id/regulasi/2002/04/MPP419.htm

Daftar Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar 1945 dan Amandemennya, Surakarta : Penerbit Sendang Ilmu.

R. Subekti dan R. Tjitrosoedobio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta : Penerbit Pradnya Paramita, 1985.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Beserta Penjelasannya, Cetakan Pertama, Jakarta : Penerbit Cemerlang, 2004.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa , Jakarta : Penerbit Sinar Grafika, 2003.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman, Surabaya : Penerbit Karina, 2004.

Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 2004 Tentang Peradilan Umum, Bandung : Penerbit Citra Umbara, 2004.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor : 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makasar.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 Tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 419/MPP/Kep/4/2002 Tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Penetapan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Laporan Rapat Persiapan Pembentukan BPSK*, Jakarta : Penerbit Departemen Perindustrian dan Perdagangan, 2000.