

**TINJAUAN YURIDIS TENTANG  
KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**



**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti  
ujian komprehensif pada Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**EFRANSYAH KURNIAWAN**

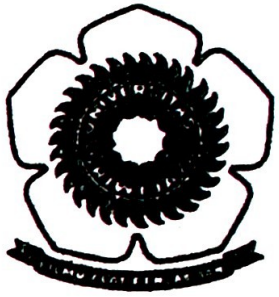
**02033100010**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA**

**2007**

346.073  
Kur  
t  
2007

**TINJAUAN YURIDIS TENTANG  
KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN  
SENKETA KONSUMEN (BPSK)**



**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti  
ujian komprehensif pada Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**

Oleh:

**EFRANSYAH KURNIAWAN**

**02033100010**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA**

**2007**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : EFRANSYAH KURNIAWAN  
N I M : 02033100010  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Program Kekhususan : STUDI HUKUM DAN BISNIS  
Judul Skripsi : TINJAUAN YURIDIS TENTANG KEKUATAN  
HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Inderalaya, April 2007

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama



**Annalisa Y., S.H., M.Hum.**  
NIP. 131677954

Dosen Pembimbing Pembantu



**Ahmaturrahman, S.H.**  
NIP. 131861178


**Telah diuji pada :**

Hari : Rabu  
Tanggal : 16 Mei 2007

Nama : EFRANSYAH KURNIAWAN  
N I M : 02033100010  
Program Kekhususan : STUDI HUKUM DAN BISNIS

**Tim Penguji :**

1. Ketua : H. Gustam Idris, S.H., M.Hum. (  )

2. Sekretaris : Annalisa Y., S.H., M.Hum. (  )

3. Anggota : Mohjan, S.H., M.Hum. (  )



Inderalaya, 16 Mei 2007

Mengetahui  
Dekan,

  
**H. M. RASYID ARIMAN, S.H., M.H.**  
NIP. 130604256

## MOTTO :

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ  
وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللّٰهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا ۚ وَإِن  
تَلَوْتُمْ أَوْ لَمْ تُلَوْا فَاعْلَمُوا ۚ إِن اللّٰهُ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ۝﴾

*“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika ia (orang yang tergugat atau yang terdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.”*

(Q.S. An Nisaa' (4) : 135)

## Didedikasikan Untuk:

1. Allah SWT. dan Rasulullah SAW.
2. Keluargaku tercinta
3. Para Guru dan Dosen yang membimbingku
4. Teman-temanku
5. Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur Penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. karena atas petunjuk dan karunia-Nya skripsi yang berjudul Tinjauan Yuridis Tentang Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat diselesaikan.

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak-hak konsumen meliputi, hak atas kenyamanan dan keamanan, hak untuk memilih, hak atas informasi, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut dirasakan perlunya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa melalui BPSK jika dilanggarnya hak-hak tersebut dan kekuatan hukum atas putusannya.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita yang berminat mengetahui dan mendalami tentang penyelesaian sengketa konsumen. Amin.

**Penulis**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini, Penulis banyak menerima bantuan, bimbingan dan dukungan baik materil maupun spiritual dari berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini pula, Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak H. M. Rasyid Ariman, S.H., M. Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M. Hum selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Arfiana Novera, S.H., M. Hum selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmaturrahman, S.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pembantu dalam penulisan skripsi ini, Penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan, saran serta masukannya selama pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Annalisa Y., S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan ide-ide kepada penulis.
6. Bapak Antonius Suhadi AR., S.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama Penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Fikri Salman, S.H., selaku Ketua Program Kekhususan Studi Hukum dan Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Bapak H. Gustam Idris, S.H., M.Hum., Bapak H. KN. Sofyan Hasan, S.H., M.H., Bapak H. Zulkarnain Ibrahim, S.H., Bapak Ruben Achmad, S.H., M.H., Bapak Fahmi Yoesmar AR., S.H., M.S., Bapak Muhammad Rasyid, S.H., M.Hum., Bapak Mohjan, S.H. M.Hum., Ibu Wahyu Ermaningsih, S.H., M.Hum., Ibu Meria Utama, S.H. LL.M., atas bimbingan dan arahannya.

9. Seluruh tenaga Pengajar/Dosen beserta staf pegawai di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
10. Seluruh rekan-rekan aktivis mahasiswa Universitas Sriwijaya: BEM Universitas Sriwijaya, DPM Universitas Sriwijaya, UKM Kerohanian NADWAH Universitas Sriwijaya, KAMMI Komisariat Al-Aqsho dan Al-Quds, LDF Ibnu Sina Fakultas Kedokteran, LDF Kalam Fakultas Teknik, LDF LKI Fakultas MIPA, LDF BWPI Fakultas Pertanian, LDF Barokah FKIP, LDF Ukhuwah Fakultas Ekonomi, LDF WAKI FISIP dan terkhusus saudara-saudaraku di LDF Kerohanian Islam Al-Mizanul Haq (RAMAH) Fakultas Hukum, terima kasih atas kenangan dan kerja keras yang telah kita lakukan semoga Allah mengekalkan persaudaraan kita.
11. Rekan-rekan aktivis mahasiswa Fakultas Hukum: BEM Fakultas Hukum, DPM Fakultas Hukum, BO. Alsa, Gemapala Wigwam, BO. Olympus dan BO. Themis, terima kasih atas kerja samanya.
12. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2003 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
13. Semua pihak yang telah membantu dan membimbingku dalam menemukan jalan kehidupan yang lebih baik yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, cukuplah Allah yang akan membalas jasa kalian dengan kebaikan yang tidak terputus.

Demikianlah Penulis sampaikan permohonan maaf atas segala kesalahan selama pembuatan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin Yaa Robbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Indralaya, April 2007

Penulis,

EFRANSYAH KURNIAWAN



## DAFTAR ISI

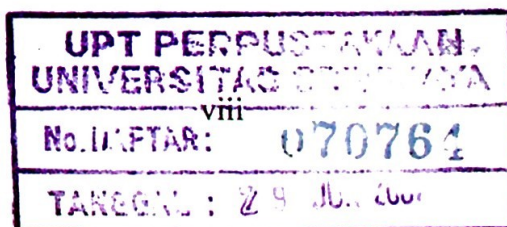
|                                   | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Halaman Judul .....               | i       |
| Halaman Persetujuan Skripsi ..... | ii      |
| Halaman Pengesahan .....          | iii     |
| Halaman Motto dan Dedikasi .....  | iv      |
| Kata Pengantar .....              | v       |
| Ucapan Terima Kasih .....         | vi      |
| Daftar Isi .....                  | viii    |
| Daftar Tabel .....                | x       |
| Daftar Gambar .....               | xi      |

### **BAB I. PENDAHULUAN**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| A. Latar Belakang .....     | 1  |
| B. Permasalahan .....       | 8  |
| C. Ruang Lingkup .....      | 9  |
| D. Tujuan Penelitian .....  | 9  |
| E. Manfaat Penelitian ..... | 9  |
| F. Metode Penelitian .....  | 10 |

### **BAB II. PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

|  |    |
|--|----|
| A. Perlindungan Konsumen .....                       | 16 |
| 1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha .....        | 16 |
| 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....       | 18 |
| 3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha ..... | 20 |
| 4. Teori-teori Perlindungan Konsumen .....           | 30 |
| B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ..... | 33 |
| 1. Pengertian BPSK .....                             | 33 |



|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 2. Struktur BPSK .....           | 35 |
| 3. Tugas dan Wewenang BPSK ..... | 38 |
| C. Putusan Peradilan Umum .....  | 39 |
| 1. Pengertian Putusan .....      | 39 |
| 2. Jenis-jenis Putusan .....     | 40 |

**BAB III. TINJAUAN YURIDIS TENTANG KEKUATAN HUKUM  
PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK)**

|   |    |
|---|----|
| A. Proses Penyelesaian Sengketa Pada Badan Penyelesaian<br>Sengketa Konsumen (BPSK) ..... | 42 |
| 1. Tahap Pra-sidang .....   | 51 |
| a. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....  | 51 |
| b. Pemanggilan Para Pihak .....   | 56 |
| c. Majelis dan Panitera .....   | 56 |
| 2. Tahap Persidangan .....  | 58 |
| a. Konsiliasi .....   | 59 |
| b. Mediasi .....  | 61 |
| c. Arbitrase .....  | 64 |
| d. Pembuktian dan Saksi .....   | 70 |
| B. Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa<br>Konsumen (BPSK) .....            | 75 |

**BAB IV. PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 93 |
| B. Saran .....      | 95 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Daftar Kepustakaan ..... | 96 |
| Lampiran-lampiran .....  |    |

## DAFTAR TABEL

Halaman

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Permohonan sengketa di BPSK Kota Palembang<br>Tahun 2003-Juni 2006 .....  | 53 |
| Tabel 2. Jumlah Kasus yang Didaftarkan di BPSK Palembang<br>Berdasarkan Metode Penyelesaian Tahun 2003-<br>November 2006 ..... | 67 |
| Tabel 3. Jumlah Kasus yang Didaftarkan di BPSK Palembang<br>Tahun 2003 – November 2006 .....                                   | 68 |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Grafik 1. Jumlah Kasus yang Didaftarkan di BPSK Palembang<br>Tahun 2003 - Juni 2006 .....             | 69      |
| Grafik 2. Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Palembang<br>Tahun 2003 - November 2006 ..... | 69      |
| Skema 1. Tahap Pra Sidang Penyelesaian Sengketa Pada BPSK.....  | 73      |
| Skema 2. Tahap Persidangan Penyelesaian Sengketa Pada BPSK.....                                       | 74      |
| Skema 3. Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen .....  | 90      |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kebutuhan manusia yang satu tidak akan selalu sama dengan kebutuhan manusia lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya berbagai perbedaan sifat, situasi, kondisi maupun selera yang terdapat pada manusia, masyarakat atau negara. Berdasarkan hal tersebut, konsumen senantiasa akan dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik produk-produk yang berasal dari dalam negeri dimana konsumen berdomisili maupun dari luar negeri.<sup>1</sup>

Peralihan produk barang dan/atau jasa melalui transaksi jual beli seringkali menimbulkan berbagai masalah antara para pihak tersebut. Misalnya, pihak yang berkewajiban menyerahkan barang dan/atau jasa tidak melakukannya sesuai dengan waktu yang ditentukan ataupun barang dan/atau jasa itu cacat, tidak sesuai dengan standar mutu, jumlah dan kualifikasi lainnya sebagaimana telah disepakati yang seharusnya atau sepatutnya diharapkan dari jenis barang dan/atau jasa tersebut.

Dalam kegiatan transaksi barang dan/atau jasa, paling tidak terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu pihak pelaku usaha atau produsen yang menghasilkan barang dan/atau jasa dan pihak pengguna barang dan/atau jasa yang disebut konsumen, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangga yang disebut konsumen akhir. Hubungan antara pelaku usaha atau produsen dengan

---

<sup>1</sup>Wahyu Adji, *et. al.*, *Ekonomi*, Erlangga, Jakarta, 2002, hlm. 7

konsumen ini terkadang cenderung tidak seimbang, dimana 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 baku yang merugikan konsumen.<sup>2</sup>

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidakmengertian dirinya ataupun ketidakjelasan pemanfaatan, penggunaan maupun pemakaian 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 siap untuk ditandatangani maupun dalam bentuk klausula atau ketentuan baku yang sangat tidak informatif serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen manapun.<sup>3</sup>

Dalam banyak peristiwa, terdapatnya kelemahan-kelemahan yang terjadi baik itu intern maupun ekstern dari konsumen itu sendiri. Kelemahan intern yaitu seperti orang yang menandatangani suatu konsep perjanjian tanpa membaca dengan teliti syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian itu. Hal ini terjadi tidak hanya pada orang-orang 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. Sedangkan kelemahan

---

<sup>2</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 11

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 3

eksternnya yaitu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkannya konsumen seakan-akan terpojok dalam posisi *take it or leave it*.<sup>4</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen klausula baku adalah setiap aturan dan ketentuan atau syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Sisi baik dari klausula baku ini antara lain adalah proses transaksi konsumen umumnya cepat, biaya penyusunan kontrak murah, sehingga tidak memerlukan energi konsumen itu sendiri, akan tetapi menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan beban tanggung jawab sepenuhnya ditanggung oleh pihak konsumen.<sup>5</sup>

Berdasarkan ketentuan di atas, sebagian masyarakat atau pelaku usaha ada yang melaporkannya ke instansi yang berwenang akan tetapi, sebagian besar umumnya kasus tersebut hilang begitu saja, seperti kasus yang terungkap beberapa waktu yang lalu bahwa dijualnya makanan-makanan yang tidak sehat dan cenderung berbahaya seperti tahu, ikan asin dan mie basah yang berformalin, bakso yang mengandung boraks dan banyak bahan makanan yang mengandung zat pewarna serta

---

<sup>4</sup>*Ibid.*

<sup>5</sup>A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 44

pengawet. Belum lagi masih sering ditemuinya perdagangan barang-barang yang sudah tidak layak konsumsi karena kadaluwarsa, dan lain-lain. Keadaan ini terjadi karena faktor rendahnya kesadaran dan pendidikan hukum masyarakat dan juga faktor budaya masyarakat kita yang masih lebih suka menghindari konflik sekalipun telah dirugikan.<sup>6</sup> Padahal sesungguhnya setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dapat dimintakan pertanggungjawaban dari pelakunya sendiri seperti yang diatur dalam ketentuan pasal 1365 KUH.Perdata yang menentukan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum, yang menyebabkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.

Adapun alasan lain yang membuat posisi konsumen tersebut lemah adalah, konsumen sendiri tidak mau repot dan khawatir urusan menjadi lebih panjang serta tidak mau terlibat urusan di kepolisian atau pengadilan. Hal ini terjadi karena konsumen terlanjur pesimistis bahwa laporannya tidak akan ditanggapi dengan baik. Mereka juga tidak tahu persis kemana harus mengadukan kasus yang dihadapinya dan takut pada besarnya biaya pengaduan. Sebagian masyarakat malah takut kasus yang menyimpannya akan menimbulkan kehebohan jika mereka mengadukan kasus tersebut.<sup>7</sup>

Kecenderungan demikian merupakan gambaran objektif masyarakat kita yang tidak permisif. Pola masyarakat yang tidak permisif justru semakin merugikan

---

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm. 45

<sup>7</sup>N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 8



masyarakat itu sendiri. Pihak-pihak lain di luar masyarakat yang tidak menjadi korban, tidak akan mengetahui apa yang sesungguhnya menimpa masyarakat.

Para pengusaha atau pemerintah tidak mengetahui masalah yang diakibatkan tindakannya jika tidak ada pengaduan konsumen. Pada saat yang sama, pengusaha tidak akan terdorong untuk mengambil langkah preventif melindungi konsumen karena mengira tidak ada yang salah dengan produknya.

Tidak adanya reaksi konsumen hingga batas tertentu jelas menguntungkan pelaku usaha. Namun yang perlu dicatat pula adalah adanya pandangan sebagian besar pelaku usaha yang menilai sikap kritis masyarakat akan mengganggu usahanya. Pelaku usaha lupa bahwa sikap diam masyarakat pada hakikatnya membahayakan usaha mereka. Konsumen yang merasa dirugikan akan beralih ke produk lain. Sikap *silent selection* itu akan menjerumuskan pelaku usaha yang tidak peka pada persoalan konsumen ke jurang kehancuran.

Pihak produsen kerap merespon peristiwa yang merugikan masyarakat dengan cara memojokkan konsumen dan mencari kelemahan korban. Untuk menutupi dan melepaskan tanggungjawabnya, pihak perusahaan sering menyatakan tindakan konsumen sebagai penghinaan. Terkadang mereka balik menuduh konsumen sebagai penyebab terjadinya peristiwa yang jelas-jelas bukan kesalahan konsumen.

Pada sisi lain, pengusaha cenderung menjalankan bisnisnya tanpa etika dan tidak memperhatikan peraturan. Dalam kaitannya dengan masalah tersebut BM.



Kuntjoro Jakti memberikan pandangan yang menarik. Menurutnya, secara umum terdapat dua jenis perilaku pelaku usaha, yakni :<sup>8</sup>

1. Pelaku usaha bertindak sewenang-wenang tanpa mengindahkan etika.
2. Pelaku usaha bertindak sewenang-wenang tanpa mengindahkan undang-undang atau peraturan.

Kasus-kasus konsumen yang tidak mendapat perhatian dari pengusaha dan pemerintah pada perkembangan berikutnya semakin menghilangkan kepekaan pengusaha pada masalah konsumen. Ketidakepekaan ini kemudian menjurus kepada semakin jauhnya para pengusaha dari norma-norma etika. Semakin menipisnya etika bisnis di kalangan pelaku usaha, mengakibatkan semakin sulitnya para konsumen mendapatkan hak-haknya.

Prinsip-prinsip pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia diadakan bertitik tolak dari tarik-menarik kepentingan antara sesama anggota masyarakat. Jika seseorang merasa dirugikan oleh orang lain, tentu ia menggugat pihak lain itu agar bertanggung jawab secara hukum atas perbuatannya. Dalam hal ini mungkin saja diantara mereka sudah terdapat hubungan hukum berupa perjanjian. Tetapi, dapat pula sebaliknya sama sekali tidak ada hubungan hukum.<sup>9</sup>

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 yang menderita sakit dan segera memerlukan

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm. 10

<sup>9</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 48

pengobatan, maka sungguh tidak adil bagi konsumen yang menjadi korban 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.<sup>10</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan upaya pemerintah dalam melindungi seluruh lapisan masyarakat, 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 atau sengketa konsumen yang terjadi di masyarakat dapat diatasi secara cepat, tepat, dan murah.<sup>11</sup>

Cara penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, 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 di lingkungan peradilan umum. Selanjutnya Pasal 45 ayat (2) menentukan dua cara penyelesaian yang dapat ditempuh secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa melalui badan

---

<sup>10</sup>Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 86

<sup>11</sup>A.Z. Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 36

Peradilan Umum yaitu Pengadilan Negeri atau diluar peradilan yakni melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>12</sup>

Sebagai suatu badan penyelesaian hukum sengketa konsumen yang berdiri sendiri di luar peradilan umum, maka dirasakan perlu diteliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan bagaimana kekuatan hukum putusannya bila Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut mengeluarkan suatu putusan. Berdasarkan uraian di atas penulis membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **Tinjauan Yuridis Tentang Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam rangka pelaksanaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimanakah kekuatan hukum atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ?

---

<sup>12</sup>Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 137

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup terhadap permasalahan dalam skripsi ini dititik-beratkan pada proses dan tata cara penyelesaian yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan (*non litigasi*) yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) baik secara mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Serta kekuatan hukum atas putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan hukum atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari skripsi ini, adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum di bidang hukum ekonomi pada umumnya, dan khususnya mengenai perlindungan konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan solusi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi baik oleh pelaku usaha maupun konsumen.
- b. Dapat memberikan pengetahuan dan masukan mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (*non litigasi*) bagi masyarakat pada umumnya dan peneliti pada khususnya.
- c. Terhadap pembuat undang-undang diharapkan dapat menjadi masukan dalam hal penyempurnaan perundang-undangan Perlindungan Konsumen.

## F. Metode Penelitian

Metode merupakan jalan atau cara sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.<sup>13</sup> Sedangkan penelitian (*research*) merupakan upaya pencarian yang amat bernilai edukatif.<sup>14</sup> Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu dengan tujuan mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan

---

<sup>13</sup>Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1997, hlm. 16

<sup>14</sup>Amiruddin dan Zainal Askin, *Pangantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 19

suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul dalam gejala yang bersangkutan.<sup>15</sup>

### 1. Tipe Penelitian

Penelitian yang berjudul **Tinjauan Yuridis Tentang Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)** merupakan penelitian normatif. Sebagai suatu penelitian normatif, maka penelitian ini berbasis pada analisis terhadap norma hukum, baik hukum dalam arti *law as it written in the books* (dalam peraturan perundang-undangan), maupun hukum dalam arti *law as it is decided by judge through judicial process*<sup>16</sup> (maksudnya putusan-putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Dengan demikian objek yang dianalisis adalah norma hukum, baik dalam peraturan perundangan-undangan maupun yang sudah secara konkrit ditetapkan dalam kasus-kasus yang diputuskan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam konteks norma terhadap putusan-putusan yang dikeluarkan oleh BPSK, maka penelitian ini dikenal juga dengan *legal research* yaitu suatu penelitian berorientasi pada penemuan hukum yang relevan dengan suatu masalah tertentu.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 43

<sup>16</sup>Annalisa Y., *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Laporan Penelitian*, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Inderalaya, 2006, hlm. 23

<sup>17</sup>*Ibid.*

Penelitian hukum normatif merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data sekunder yang bertujuan menganalisis bagaimana proses penyelesaian sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## 2. Metode Pendekatan

Pendekatan (*approach*) yang digunakan berkaitan dengan penelitian normatif ini adalah menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).<sup>18</sup> Diterapkannya *statute approach* dalam penelitian ini karena secara logika hukum, penelitian hukum normatif didasarkan pada penelitian yang dilakukan terhadap bahan hukum yang ada. Meskipun penelitiannya dilakukan karena melihat adanya kekosongan hukum, namun kekosongan hukum tersebut dapat diketahui karena sudah ada norma-norma hukum yang mensyaratkan pengaturan lebih lanjut dalam hukum positif. Dengan kata lain suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Walaupun nantinya dapat digunakan pendekatan lain atau dua pendekatan yang sesuai.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Jhonny Ibrahim dalam Annalisa Y., *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Laporan Penelitian*, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Inderalaya, 2006, hlm. 24

<sup>19</sup>*Ibid*, hlm. 25



Untuk itu yang akan dilihat adalah hukum sebagai sistem tertutup yang mempunyai sifat-sifat sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a) *Comprehensive* artinya norma-norma hukum yang ada didalamnya terkait antara satu dengan lain secara logis.
- b) *All-inclusive* bahwa kumpulan norma hukum tersebut cukupmampu menampung permasalahan hukum yang ada, sehingga tidak akan ada kekurangan hukum.
- c) *Systematic* bahwa disamping bertautan antara satu dengan yang lain, norma-norma hukum tersebut juga tersusun secara hierarkis.

### 3. Lokasi Pengumpulan Bahan Hukum

Lokasi pengumpulan bahan penelitian pada skripsi ini adalah pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang, selain itu lokasi pengumpulan bahan penelitian juga di perpustakaan, diantaranya Badan Perpustakaan Propinsi Sumatera Selatan, Perpustakaan Universitas Sriwijaya, dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, serta di Warung Internet (Warnet).

### 4. Jenis dan sumber Bahan

Jenis dan sumber bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, meliputi :
  - a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>20</sup>*Ibid.*

- b. Keputusan Presiden RI. Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Sengketa Konsumen (BPSK)
  - c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI. Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
  - d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI. Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
  - e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI. Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan
  - f. Peraturan Mahkamah Agung RI. Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai kedudukan dari bahan hukum primer, meliputi :
- a. Buku-buku literatur;
  - b. Hasil-hasil penelitian, seminar, sosialisasi, atau penemuan ilmiah;
- 3) Ketentuan-ketentuan lain yang memiliki keterkaitan langsung dan relevan dengan objek kajian penelitian. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum

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

- a. Koran, majalah, jurnal ilmiah;
- b. Sumber Internet, kamus hukum dan referensi lainnya yang relevan<sup>21</sup>.

#### 5. Metode Pengumpulan Bahan

Bahan-bahan penelitian yang berupa data sekunder tersebut diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang dilakukan untuk mendapatkan teori-teori hukum, doktrin-doktrin hukum, asas-asas hukum dan pemikiran konseptual yang berkaitan dengan objek kajian penelitian ini yang berupa peraturan perundang-undangan, penelitian terdahulu, literatur hukum dan karya tulis ilmiah di bidang hukum lainnya.

#### 6. Metode Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum

Setelah bahan hukum yang berhubungan dengan objek penelitian telah dikumpulkan, maka bahan penelitian tersebut dianalisis secara normatif, artinya bahan-bahan tersebut diuraikan secara sistematis dengan cara menghubungkan bahan penelitian yang satu dengan bahan penelitian lainnya yang bersumber dari berbagai kepustakaan, sehingga dapat menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini.

---

<sup>21</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 13

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku :

- Amiruddin dan Zainal Askin, *Pangantar Metode Panelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004.
- A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2001.
- dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1997.
- Moh. Taufik Makarso, *Pokok-pokok Hukum Acara Perdata*, Rineka Cipta, 2004.
- Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis; Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2002.
- N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1986.
- dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
- Sudaryatmo, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen Penjelasan Praktis Mengenai UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta, Jakarta, 2004.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Pedata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2006.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1995.

Wahyu Adji, *et. al.*, *Ekonomi*, Erlangga, Jakarta, 2002.

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen; Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

#### **Penelitian :**

Annalisa Y., *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Laporan Penelitian*, Fakultas Hukum Universtas Sriwijaya, Inderalaya, 2006.

#### **Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3817).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Keputusan Presiden RI. Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan 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 Makassar.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI. Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI. Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI. Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.

Peraturan Mahkamah Agung RI. Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

**Internet :**

[http://www.lkht.net/artikel\\_lengkap.php?id=51](http://www.lkht.net/artikel_lengkap.php?id=51) diakses tanggal 27 Januari 2007.

[http://www.idionline.org/arsip/jurnal/beberapa\\_catatan\\_tentang\\_UU\\_Perlindungan\\_Konsumen.pdf](http://www.idionline.org/arsip/jurnal/beberapa_catatan_tentang_UU_Perlindungan_Konsumen.pdf) diakses tanggal 29 Januari 2007.

<http://www.jogja.go.id/infokota/bpsk.pdf> diakses tanggal 29 Januari 2007.

<http://adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=jiptunair-gdl-s1-2006-primandini-3870&PHPSESSID=6ce6b123e7a82bf1c96610203047eb13> diakses tanggal 3 Februari 2007.