

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
PALEMBANG DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti
Ujian Komprehensif Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

OLEH:

Renita

02023100197

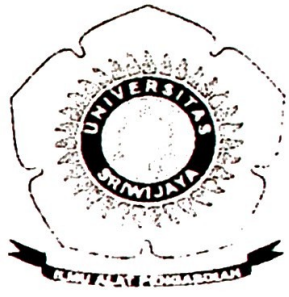
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2008

343.7107
Ren
E-oyog20
2008

R 4880
2 4883 } .Pg

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
PALEMBANG DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti
Ujian Komprehensif Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

OLEH:

Renita

02023100197

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

PALEMBANG

2008

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
PALEMBANG DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

PERSETUJUAN SKRIPSI

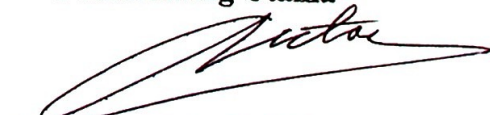
Nama : Renita
NIM : 02023100197
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

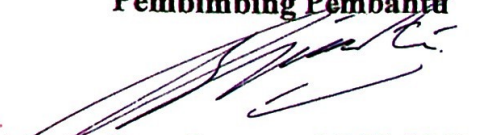
Palembang, November 2008

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Antonius Suhadi, S.H.,M.H.

Pembimbing Pembantu


Putu Samawati, S.H.,M.H.

Telah diuji pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 15 Nopember 2008

Nama : Renita

NIM : 02023100197

Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

TIM PENGUJI

Ketua : H. M. Rasyid Ariman, S.H.,M.H. ()

Sekretaris : Antonius Suhadi AR, S.H.,M.H. ()

Anggota : Hj. Djasmaniar M, S.H.M.H. ()

Palembang, November 2008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Sriwijaya



H.M.Rasyid Ariman,S.H.,M.H.

NIP.130 604 256

MOTTO :

“ORANG YANG TIDAK MAU MENCOBA ADALAH ORANG YANG TAKUT AKAN KEMAJUAN DIRINYA SENDIRI”

“DENGAN SEMANGAT, KERJA KERAS, DOA DAN SABAR, INSYAALLAH APA YANG DICITA-CITAKAN DAPAT DICAPAI.”

Kupersembahkan kepada :

- **Allah SWT, atas segala Rahmat dan Ridhonya**
- **Papa dan Mama tercinta**
- **Kak Reno**
- **Almamater**

DAFTAR ISI

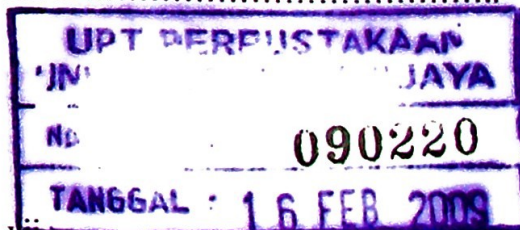
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup.....	8
F. Metode Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	10
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	20
3. Perlindungan Konsumen.....	36



B. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	40
2. Mekanisme Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	40
3. Kewenangan dan Tanggung Jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	43

BAB III PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

KOTA (BPSK) PALEMBANG

A. Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	49
B. Kendala – kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.....	59

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan variasi barang dan/ atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi, kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ atau jasa, baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi seperti ini, di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/ atau jasa dapat terpenuhi. Tetapi di sisi lain, perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang.

Kondisi ini tak jarang mengakibatkan konsumen menjadi pihak yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta perjanjian yang merugikan konsumen.¹

Konsep hukum perlindungan konsumen tidak hanya berisi rumus-rumus tentang hak-hak dan kepentingan konsumen, tetapi juga hak-hak dan kepentingan produsen yang berimbang, proposional, adil dan tidak diskriminatif.²

¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit: Divisi Buku Perguruan Tinggi, PT. Raja Grafindo Persada, 2004, Jakarta, hlm. 37.

²NHT. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Penerbit: Panta Rei, 2005, Jakarta, hlm. 13.

Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.³

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, satu dan lain hal karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negatif bagi perlindungan konsumen.⁴

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah.⁵ Disamping itu, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketanya ke pengadilan, karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi), akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.

³ Nasution, AL, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Haarapan, Jakarta, 1945, hal. 19 dalam Husni Syawali, S.H., M. H., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit: CV. Mandar Maju, 2000, Bandung, hlm. 7.

⁴ Husni Syawali, SH., MH dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit: CV. Mandar Maju, 2000, Bandung, hlm. 2

⁵ *Ibid*, hlm. 234.

Beberapa kritikan terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, adalah:⁶ *pertama*, penyelesaian sengketa sangat lambat. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau buang waktu lama, diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formal dan sangat teknis. Disamping itu, banyaknya perkara yang harus diselesaikan oleh pengadilan mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak; *kedua*, biaya perkara yang mahal. Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit; *ketiga*, pengadilan pada umumnya tidak resposif. Pengadilan kurang tanggap membela dan melindungi kepentingan umum. Pengadilan juga dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”; *keempat*, putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin merumitkan masalah karena secara obyektif putusan pengadilan tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak; *kelima*, kemampuan para hakim yang bersifat generalis. Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam.

⁶ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Penerbit: Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm. 240-247 dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit: Divisi Buku Perguruan Tinggi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 235-236.

Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, sehingga dalam dunia bisnis, pihak yang bersengketa dapat lebih memilih menyelesaikan sengketa yang dihadapi, di luar pengadilan.⁷ Sistem penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya ringan, merupakan salah satu asas dalam peradilan di Indonesia, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman yang menyebutkan bahwa: "Peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan."

Sistem penyelesaian yang demikian sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen. Walaupun secara teoritis, kebutuhan dunia bisnis tersebut telah diatur dalam perundang-undangan, namun pelaksanaannya tidak seperti yang diharapkan. Karena dalam proses peradilan masih ada proses lain yang secara langsung bertentangan dengan asas sederhana, cepat dan biaya ringan tersebut, yaitu tersedianya upaya hukum terhadap setiap putusan, baik yang merupakan upaya hukum biasa, maupun upaya hukum luar biasa. Tersedianya upaya hukum terhadap putusan baik yang merupakan upaya hukum biasa, maupun upaya hukum luar biasa, tentu saja dengan sendirinya penyelesaian sengketa akan memakan waktu yang lama dan biaya yang mahal.⁸ Mahalnya biaya perkara tersebut bukan satu-satunya kelemahan penyelesaian sengketa melalui pengadilan sekarang ini, karena sebagaimana telah disebutkan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan secara umum mendapat kritikan,

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 236.

⁸ *Ibid.*, hlm. 236-237.

bukan hanya di negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, tapi juga di negara maju.

Berdasarkan berbagai kelemahan tersebut, timbul usaha-usaha untuk memperbaiki sistem peradilan, tapi usaha yang demikian tidak mudah, karena dalam memperbaiki sistem peradilan, terlalu banyak aspek yang akan diselesaikan dan terlalu banyak kepentingan yang akan dilindungi, sementara kepentingan tersebut pada umumnya bertentangan. Diantara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan tersebut, yang termasuk banyak dikeluhkan oleh pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengajukan perkaranya ke pengadilan mengharapkan penyelesaian yang cepat, lebih-lebih kalau yang terlibat dalam perkara tersebut adalah dari kalangan dunia usaha.

Didasari keinginan untuk memperoleh putusan secara cepat, maka setiap pihak yang berperkara bahkan menginginkan setiap putusan yang dijatuhkan langsung mempunyai kekuatan hukum yang tetap (mempunyai kekuatan hukum eksekutorial), namun di sisi lain menghendaki pula putusan yang seadil-adilnya. Dengan demikian, karena hakim sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kekurangan, maka putusan yang lebih adil akan lebih baik jika tidak hanya diperiksa pada satu tingkat saja, melainkan diadakan pemeriksaan ulangan, sehingga untuk itu tepatlah jika disediakan upaya hukum terhadap setiap putusan.⁹

Usaha-usaha penyelesaian sengketa secara cepat terhadap tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap produsen telah dilakukan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam UUPK yang memberikan peluang bagi konsumen

⁹ *Ibid.*, hlm. 237-238.

untuk mengajukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (disingkat BPSK). Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, sehingga tidak dikenal lagi upaya hukum banding maupun kasasi dalam BPSK tersebut.¹⁰

Contoh kasus yang diselesaikan oleh BPSK Kota Palembang adalah: Kasus gugatan Afganis, ST sebagai konsumen menggugat Lauardy/ Ardy Foto sebagai Pelaku Usaha yang didaftarkan pada tanggal 23 November 2005. Dalam kasus ini, konsumen membeli sebuah Kartu Perdana Telepon Selular bermerek IM3 pada tanggal 19 Oktober 2005 di Ardhy Foto. Ternyata Kartu Perdana tersebut tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Pelaku Usaha dihukum membayar ganti rugi sebesar Rp. 1. 000. 000,-¹¹

Rumitnya jalur yang harus ditempuh oleh produsen atau konsumen untuk mendapatkan keadilan dalam bidang perlindungan konsumen, telah mendorong Penulis untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan BPSK dalam upaya mewujudkan perlindungan terhadap konsumen lebih lanjut. Penelitian ini dituangkan oleh Penulis ke dalam Skripsi yang berjudul: PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PALEMBANG DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 239.

¹¹ Berdasarkan data yang diambil dari BPSK Kota Palembang pada tanggal 23 September 2008.

1. Bagaimanakah peranan BPSK Kota Palembang dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh BPSK Kota Palembang dalam upaya mewujudkan perlindungan terhadap konsumen?

C. Tujuan Penelitian:

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. mengetahui peranan BPSK Kota Palembang dalam upaya menyelesaikan masalah sengketa konsumen ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.
2. mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh BPSK Kota Palembang dalam upaya mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian:

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Dari Aspek Teoritis:

Penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu hukum tentang perlindungan konsumen, khususnya tentang BPSK Kota Palembang.

2. Dari Aspek Sosial:

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk para pihak yang ingin mengetahui pentingnya perlindungan konsumen, khususnya tentang BPSK Kota Palembang.

E. Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam skripsi ini tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada peranan BPSK Kota Palembang dalam memperjuangkan hak konsumen dan membahas mengenai kendala apa saja yang dihadapi BPSK Kota Palembang dalam memperjuangkan hak konsumen dengan berpedoman pada Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian:

Penulis menggunakan jenis penelitian hukum Normatif yang ditunjang data Empiris, karena Penelitian ini didasarkan pada Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan didukung oleh data lapangan.

b. Bahan Penelitian:

1) Bahan hukum Primer:

Bahan hukum Primer didapat dari penelitian lapangan terhadap BPSK Kota Palembang.

2) Bahan hukum Sekunder:

Bahan hukum Sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari karya-karya ilmiah di bidang hukum, perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan.

3) Bahan Hukum Tersier:

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum pelengkap, yang terdiri dari kamus bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris, kamus hukum.

c. Teknik Penelitian:

Teknik Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik studi pustaka dan wawancara. Studi Pustaka dilakukan dengan cara mempelajari literatur dan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan. Teknik wawancara dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada Kepala Sekretariat BPSK Kota Palembang. Wawancara dimaksudkan sebagai data pelengkap keakuratan penulisan skripsi ini.

d. Analisis Data:

Data yang diperoleh dalam penelitian ini, dianalisis dengan Metode Kualitatif secara Deskriptif. Artinya: data diuraikan dan dihubungkan secara sistematis dalam bentuk kata-kata untuk menggambarkan kesimpulan sebagai jawaban permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Divisi Buku Perguruan Tinggi, PT. Raja Grafindo Persada, 2004
- Janus Sidabalok,S.H., M.Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, 2006
- Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, 1999
- NHT Siahaan, *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk)*, Panta Rei, 2005
- Nurmardjito, S.H. dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, 2000
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006
- Sudaryatmo, S.H., *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta, 2004
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, 2003

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen