

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**



**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian

- Skripsi/Komprehensive

Oleh :

**LESTIANTO MEDIANTO MULYO**

**02013100053**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
INDERALAYA  
2005-2006**

46.07307  
mul

006



**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

R.14303  
14564



**SKRIPSI**  
Untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian  
Skripsi/Komprehensive

Oleh :  
**LESTIANTO MEDIANTO MULYO**  
**02013100053**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**INDERALAYA**  
**2005-2006**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Lestianto Medianto Mulyo  
Nomor Induk Mahasiswa : 02013100053  
Program Studi : Hukum  
Program Kekhususan : Studi Hukum dar. Bisnis  
Judul Skripsi :

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**Inderalaya, April 2006**

**Pembimbing Utama,**

**Pembimbing Pembantu,**



**Antonius Subadi AR., S.H.**  
NIP. 130902333



**Sri Turatmiyah, S.H., M. Hum**  
NIP. 132008694

Telah diuji pada

Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Mei 2006  
Nama : Lestianto Medianto Mulyo  
NIM : 02013100053  
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

**TIM PENGUJI :**

1. Ketua : M. Fikri Salman, S.H.
2. Sekretaris : H. Zulkarnain Ibrahim, S.H.,M.Hum
3. Anggota : Ridwan, S.H.,M.Hum
- Anggota : Antonius Suhadi AR., S.H.



Inderalaya, 29 Mei 2006

Mengetahui

Dekan,



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

NIP. 130604256



*Sabda Rasulullah SAW:*

*Sebaik-baik engkau semua ialah yang tidak membiarkan akhiratnya karena hanya mengejar dunianya dan pula tidak membiarkan dunianya karena hanya mengejar akhiratnya.*

*(H.R. Al Khatib)*

*Kupersembahkan untuk:*

- *Bapak dan Ibu tersayang*
- *Ketiga kakakku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN". Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penduduk Indonesia yang mencapai angka 200.000.000 (dua ratus juta) lebih bukanlah suatu jumlah yang kecil. Dari jumlah itu dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari mereka adalah konsumen yang "buta" akan hak-hak mereka sebagai konsumen yang baik. Keadaan ini turut didukung oleh sistem peradilan Indonesia yang masih kurang menguntungkan atau memihak pada konsumen. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menciptakan kegiatan usaha yang baik, tidak hanya bagi kepentingan pelaku usaha, melainkan secara langsung untuk kepentingan konsumen terutama dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.

Sengketa konsumen yang sering timbul akibat adanya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi salah satu dasar dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hingga saat ini konsumen sering dihadapkan oleh proses peradilan rumit apabila ingin menyelesaikan sengketa konsumen melalui peradilan umum. Oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen

memberikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pada kenyataannya masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mengetahui eksistensi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta mekanisme penyelesaiannya. Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pustaka mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Skripsi ini tidak hanya ditujukan untuk kalangan akademisi perguruan tinggi saja tetapi ditujukan juga bagi kalangan praktisi dan masyarakat yang ingin mengetahui mengenai perlindungan konsumen pada umumnya dan penyelesaian sengketa konsumen pada khususnya.

Pada akhirnya, Penulis berharap agar skripsi ini berguna untuk memajukan hukum perlindungan konsumen agar kelak masyarakat Indonesia terlindungi dari perbuatan-perbuatan pelaku usaha yang bertentangan dengan hukum.

Palembang, 28 April 2006

Penulis,

## **Ucapan Terima Kasih**

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan baik materiil maupun moril, antara lain :

1. Bapak H.M. Rasyid Ariman, S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum UNSRI;
2. Bapak M. Fikri Salman, S.H, selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan;
3. Bapak Antonius Suhadi AR., S.H, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Sri Turatmiyah, S.H ,M.Hum, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta dukungan moril dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Mohjan, S.H.,M.Hum, selaku Pembimbing Akademik;
6. Seluruh Staf, Dosen, Karyawan/I Fakultas Hukum UNSRI yang telah membantu penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Hukum UNSRI;
7. Bapak-bapak Dosen Penguji;
8. Bapak Soetikno, S.E, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penulisan skripsi ini;
9. Keluargaku Bapak Mugi Mulyo, Ibu Lesmanawati Budi Utami, kakakku : Lesty Nurwito Mulyo, Lestiarto Adhyanto Mulyo, dan Almarhum Lestiono Yudhianto Mulyo yang telah memberikan kasih sayang dan doanya



10. Sahabat-sahabatku : Aca, Eka, Jakom, Ujang, Artha, Rully, Kemas, Roy, Ayeez, Mirza, Mudi, Agung, Dikal, Nata, Eko, D'i, M.E.C, Agus, Rizki, Bimbim, Iis, Shelly, Rizki Basir, Didi, Almarhum Ridho terima kasih untuk persahabatannya, dan Fandi, Kikis, Ratih, Wulan yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini serta Andrea Pirlo yang telah memberi inspirasi dan semangat kepada penulis untuk terus maju;

11. Teman-temanku : Agustia, Aulia, Angga, Niko, Amir, Otang, Hasan, Iwak, Robin, Rio, Deni, Gerard, Ucok, Hendra, Imam, Ali, Zulfadli, Fahmi, Yulizar, Arek, Erwin, yang selalu berada dalam kebersamaan;

12. Teman-teman angkatan 2001 dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	UPT. PERPUSYARASAN UNIVERSITAS SINGAPERANG	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	No. DAFTAR : 050813	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	TANGGAL : 26 JUN 2006	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....		iv
KATA PENGANTAR.....		v
DAFTAR ISI.....		ix

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Ruang Lingkup.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Pengertian Konsumen.....	13
B. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
C. Pengertian Pelaku Usaha.....	23
D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
E. Pengertian Sengketa Konsumen.....	28
F. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30
<b>BAB III PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI     BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.....</b>	<b>36</b>
A. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	36
1. Tahap Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	38

2. Tahap Persidangan.....	44
3. Tahap Putusan.....	52
B. Kekuatan Hukum Putusan BPSK..	57
C. Kelebihan dan Kelemahan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	59
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	62.
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan perkembangan perekonomian pada saat ini secara tidak langsung telah mempengaruhi timbulnya perdagangan bebas dan globalisasi di berbagai bidang yang berhubungan dengan dunia usaha. Globalisasi produksi, misalnya, menjadi alternatif bagi banyak produsen barang-barang konsumen. Dalam globalisasi produksi itu, komponen-komponen suatu barang tidak lagi diproduksi secara sentral pada satu pabrik, tetapi disebar dalam berbagai pabrik. Pabrik-pabrik penyuplai ini juga berdiri sendiri, tidak ada hubungan kepemilikan satu dengan yang lain. Aspek lokasi yang justru paling penting dari kaca mata hukum ini tersebar di berbagai negara.<sup>1</sup>

Globalisasi produksi membawa konsekuensi pula pada globalisasi di sektor lain, seperti perdagangan, keuangan, dan teknologi. Hal ini berakibat terbentuknya pasar global dengan tata peraturan yang diusahakan seragam. Pasar global akan membentuk konsumen-konsumen global pula.<sup>2</sup> Kondisi seperti ini, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk

---

<sup>1</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, Jakarta, hal. 17.

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 18.

memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuan konsumen.<sup>3</sup>

Akan tetapi pada sisi lainnya hal ini dapat berakibat timbulnya perselisihan-perselisihan yang semakin meningkat antara pelaku usaha dan konsumen, yang terjadi akibat tidak seimbangnya kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Dengan kondisi perekonomian yang terbatas masyarakat tidak lagi memiliki banyak pilihan, dan salah satunya adalah dalam memilih produk yang berkualitas, dengan kemampuan ekonomi yang terbatas konsumen hanya akan mampu mengkonsumsi produk yang harganya terjangkau. Masyarakat tidak lagi memikirkan mengenai hak-haknya yang dirugikan oleh karena mengkonsumsi produk-produk yang kualitasnya di bawah standar, tetapi berpikir bagaimana dengan pemasukan yang pas-pasan dapat mencukupi kebutuhan keluarga.<sup>4</sup>

Sebagai contoh kasus yang merugikan konsumen adalah saat ini ditemukan adanya peredaran makanan yang mengandung formalin dan boraks oleh Badan Pengawasan Obat dan Makanan. Meskipun sudah dinyatakan sebagai zat pengawet yang dilarang tetapi produsen makanan masih saja menggunakannya khususnya untuk bahan pengawet bakso dan tahu. Hal ini juga disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat akan zat-zat tersebut sehingga produsen dengan leluasa tetap

---

<sup>3</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, Jakarta, hal. 11.

<sup>4</sup> Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, 2003, Bandung, hal. 99.

menggunakannya.<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Keadaan seperti ini akan sangat merugikan konsumen karena ketidakmampuan mereka untuk menentukan pilihan dalam membeli atau mengkonsumsi suatu produk yang dapat disebabkan karena penguasaan secara monopoli yang dilakukan oleh satu atau lebih pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Praktek Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mengartikan monopoli sebagai penguasaan atas produksi dan/atau pemasaran barang dan/atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau satu kelompok usaha. Dampak dari praktek monopoli ini adalah adanya persaingan usaha tidak sehat (*unfair competition*) yang merugikan kepentingan umum (konsumen).<sup>7</sup>

Jika monopoli itu diberikan kepada perusahaan yang tidak berorientasi pada kepentingan konsumen, akhirnya konsumen pasti didikte untuk mengkonsumsi barang atau jasa itu tanpa dapat berbuat lain. Dalam keadaan seperti itu, pelaku usaha dapat secara sepihak mempermainkan mutu barang dan harga jual.<sup>8</sup> Dan seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk membuat syarat-syarat dalam perjanjian atau

---

<sup>5</sup> Sumatera Ekspres, *Formalin Rusak Organ Tubuh*, 2005/12/31, hal. 19.

<sup>6</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit*, hal. 12.

<sup>7</sup> Shidarta, *Op.Cit*, hal. 27.

<sup>8</sup> *Ibid*.

Klausula Baku yang isinya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen serta bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku.

Untuk mencegah hal-hal yang disebutkan diatas dan menimbang bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab serta pengaturan mengenai Klausula Baku maka dibuatlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan 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 dipatuhi oleh konsumen”. Walaupun demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui Pasal 18 tetap memberikan batasan-batasan dan ketentuan pencantuman Klausula Baku yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha, yang antara lain menyatakan 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 pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan beban tanggung jawab sepenuhnya ditanggung oleh pihak konsumen.

Tetapi pada kenyataannya konsumen enggan untuk melihat dan meneliti syarat atau isi dari Klausula Baku. Sehingga ini memudahkan pelaku usaha untuk melakukan monopoli. Dengan adanya praktek monopoli yang dilakukan pelaku usaha dan kurangnya perlindungan terhadap konsumen maka posisi konsumen akan lebih rendah dari pelaku usaha apabila terjadi sengketa. Hal ini diperparah oleh adanya kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh konsumen itu sendiri, seperti tingkat pendidikan yang rendah dan kurangnya kesadaran akan hak-hak mereka.

Adanya kondisi yang demikian, sangat sulit untuk berbicara masalah perlindungan konsumen. Karena pada prinsipnya pelaksanaan perlindungan konsumen hanya akan terwujud jika konsumen yang menjadi pihak di dalamnya peduli dengan hak-haknya dan merasa berkepentingan untuk itu. Artinya, ketika konsumen menyadari bahwa pihaknya telah dirugikan akibat mengkonsumsi produk-produk tertentu dan konsumen merasa perlu untuk menuntut haknya, maka dalam hal demikian perlindungan konsumen dapat berjalan. Akan tetapi, jika konsumen yang bersangkutan merasa tidak berkepentingan untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar, maka dalam hal demikian perlindungan konsumen akan tetap diam sebagai konsep yang bagus di atas kertas.<sup>9</sup>

Kalaupun ada konsumen yang ingin menuntut hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha maka ia dihadapkan pada sistem peradilan yang rumit, mahal dan memakan waktu yang lama. Hal inilah yang seringkali membuat enggan konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan.

---

<sup>9</sup> Endang Sri Wahyuni, *Op.Cit*, hal. 99.



Realitas yang terjadi di Indonesia saat ini sistem penegakan hukumnya masih sangat memprihatinkan. Hal ini dapat dilihat dari putusan-putusan peradilan yang lebih menggambarkan adanya disparitas hukum daripada memberikan kepastian hukum. Dengan kondisi yang demikian maka dapat dipahami keengganan konsumen Indonesia untuk berperkara di pengadilan, meskipun pihaknya telah sangat dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>10</sup>

Pemerintah telah berupaya memberikan solusi dengan memberlakukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang di dalamnya juga diatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Untuk penyelesaian sengketa konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaiannya dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa seperti yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2).

Untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan maka pelaksanaannya mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Sedangkan yang dimaksudkan dengan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang kedudukannya berada diluar lingkungan peradilan umum, tujuannya adalah untuk memberikan alternatif bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 100.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu sendiri kurang dipahami oleh konsumen pada umumnya karena berada di luar lingkup peradilan umum. Mengenai pelaksanaannya itu sendiri pemerintah telah mengaturnya melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen. Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa perlu untuk meneliti mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang dituangkan dalam skripsi dengan judul : **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas adalah :

1. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
2. Bagaimanakah kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
3. Apakah kelebihan dan kelemahan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam skripsi ini adalah mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang lebih ditekankan dalam bidang Hukum Perdata, terutama yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Untuk mengetahui kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dari aspek sosial-praktis, diharapkan dapat memberikan solusi kepada konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan masalah sengketa konsumen.
2. Dari aspek akademis-teoritis, diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi dunia ilmiah dan memperkaya khasanah kepustakaan mengenai perlindungan konsumen.

3. Secara khusus, dapat memberikan pengetahuan dan masukan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen bagi masyarakat pada umumnya dan peneliti khususnya.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder dan peraturan-peraturan tertulis yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya mengenai BPSK, namun sebagai data penunjang penulis juga melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer yang berguna untuk melihat kenyataan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan data sekunder dan data primer.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum yang berupa :

#### **a. Bahan hukum primer**

Merupakan bahan hukum yang mengikat, meliputi :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- 3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- 4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Bahan hukum sekunder

Merupakan 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 kaitan langsung dengan objek kajian skripsi.

c. Bahan hukum tersier

Merupakan bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi : koran atau harian, majalah, internet, dan kamus hukum serta referensi-referensi lainnya yang relevan.

Sedangkan data primer diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan yang ditujukan kepada pihak-pihak berkaitan dengan permasalahan skripsi ini.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dalam skripsi ini berada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Palembang yang beralamat di Jalan Merdeka Nomor 6 Palembang dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

#### **a. Penelitian Kepustakaan**

Dilakukan dengan mempelajari dan mencatat informasi-informasi dari literatur-literatur, peraturan-peraturan, dan karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **b. Penelitian Lapangan**

Dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait yaitu dengan Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Palembang, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.

## **5. Analisis Data**

Keseluruhan data yang telah terkumpul kemudian akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang telah dihimpun akan diolah, diuraikan dan dihubungkan secara sistematis untuk mendapatkan suatu kesimpulan dalam menjawab permasalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Bachsani Mustafa, *Sistem Hukum Indonesia*, Remadja Karya, Bandung, 1985.
- Djargo Tarigan, *Membina Keterampilan Menulis Paragraf dan Pengembangannya*, Angkasa, Bandung, 1981.
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Serifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- \_\_\_\_\_, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001.



Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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 Makassar.

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

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

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

#### **Surat Kabar**

Sumatera Ekspres, tanggal 31 Desember 2005, halaman 19, *Formalin Rusak Organ Tubuh.*