

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN KOTA BATAM)**

**SKRIPSI**



Oleh

**Agus Rosmita**

**130710023**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NOMO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN KOTA BATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh**

**Agus Rosmita**

**130710023**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 05 September 2018  
Yang membuat pernyataan,

**Agus Rosmita**  
NPM 130710123

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**

**Agus Rosmita**

**130710023**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 05 September 2018**

**Lenny Husna, S.H., M.H.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam Pasal 52 huruf a Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa tugas dan wewenang atau peran BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Ditinjau dari perannya badan ini sangat membantu masyarakat yang memiliki sengketa dengan pelaku usaha dan menjadi sarana yang murah dan cepat, dibentuknya BPSK ini merupakan upaya negara dalam memberikan supremasi hak konsumen secara hukum, namun dalam jalannya proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam, terdapat beberapa hal yang masih belum sesuai, dan ada beberapa kendala terkait jalannya fungsi dan proses penyelesaian sengketa baik kendala dari sisi yuridis hukumnya, faktor penegak hukum, sarana dan prasarana serta masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ( Studi Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam). Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam yang beralamat pada Gedung bersama Pemerintah Kota Batam Lantai 5, Batam Centre. Hasil Penelitian ini menunjukkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam sudah berperan sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen namun dalam prosesnya masih terdapat kekurangan seperti keluarnya surat putusan atau akta perdamaian yang lama, atau kurang aktifnya mediator dalam penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, sehingga banyak kasus sengketa konsumen yang belum tertangani dengan baik oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam, sehingga ada beberapa konsumen yang memilih melanjutkan kasus sengketa ke pengadilan atau jalur litigasi. Hal ini menandakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam belum mencapai amanat dari Undang-undang perlindungan konsumen untuk mendapat kepastian hukum secara cepat, murah dan adil.

**Kata Kunci** : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen, Sengketa Konsumen

## **ABSTRACT**

*Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is an Agency responsible for handling and settling the disputes between entrepreneurs and consumers. Law of the Republic Indonesia Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection on Article 52 (a) just mentioned that duties and authorities of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), shall be to handle and settle consumer disputes through mediation or arbitration or conciliation. Based on the role Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), an institution which is pointed to assist people solving dispute cases with entrepreneurs rapidly and achievable. the establishment of BPSK is a state effort in providing supremacy of consumer rights legally, but in the course of dispute settlement process in Batam Dispute Settlement Agency (BPSK), there are some things that are still Nomort appropriate, and there are some obstacles related role of the function and the regulation of implementation consumer disputes in juridical-empirical, law enforcement, facilities and infrastructure Nomorr citizen. This research aims to analyze the role of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) already appropriated based on Law of the Republic Indonesia Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection. The method of approach used in this research is the juridical-empirical approaching method. The research was conducted at the Batam Dispute Settlement Agency (BPSK) is located in Batam Centre which is located at the 5th Floor Batam City Government Building, Batam Center. The result of research showed that the role of Batam Dispute Settlement Agency (BPSK) already appropriated based on Law of the Republic Indonesia Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection however process there are still deficiencies such as the issuance of an old decision or peace certificate, or lack of active mediators in resolving disputes by mediation, so that many cases of consumer disputes that have Nomort been handled properly by the Batam Consumer Dispute Settlement Agency there are some consumers who choose to continue cases of dispute to court or litigation path. his indicates that the Batam Consumer Dispute Settlement Agency has Nomort reached the mandate of the consumer protection law to get legal certainty quickly, cheaply and fairly.*

**Keywords :** *Consumer Arbitration Board, Consumer Protection, Consumer Dispute*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S. Kom., M. SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. BapakPadrisan Jamba, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum;
4. Ibu Lenny Husna, S.H., M.H., selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Hukum dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Teristimewa kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman dan senior saya yang telah membantu saya terkhusus Febi iltiyah Giningsih , Muhammad Ma'lum Ningkeula, Jonatan Afdhol Manurung dan Tio

- Suhendo yang telah banyak membantu melakukan observasi bersama langsung ke BPSK Kota Batam dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Juhri Pasaribu, S.H, M. H selaku narasumber dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam beserta staff.
  9. Pihak-pihak lainnya yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi ini.

Dengan demikian Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang Penulis sebutkan dan apabila ada pihak yang tidak disebutkan Penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh Penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 05 September 2018

Agus Rosmita



## DAFTAR ISI

<b>HALAM SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAM PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Kerangka Teori .....	13
2.1.1 Tinjauan Umum Tentang Peranan.....	13
2.1.2 Perlindungan Konsumen .....	15
2.1.3 Sengketa Konsumen .....	19
2.1.4 Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	20
2.1.5 Pelaku Usaha .....	23
2.2. Kerangka Yuridis .....	30
2.2.1 Pancasila.....	31
2.2.2 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia .....	31
2.2.3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.....	33
2.2.4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/ Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian .....	37
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	38

3.2.1 Jenis Data .....	38
3.2.2 Alat Pengumpulan Data.....	39
3.2.3 Lokasi Penelitian .....	39
3.3. Metode Analisis Data.....	40
3.4. Penelitian Terdahulu .....	40

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	43
4.2 Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Batam .....	45
4.3 Kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Batam .....	74

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	82
5.2 Saran .....	84

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

Lampiran I	:Surat Putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) Kota Batam
Lampiran II	:Surat Keterangan Penelitian
Lampiran III	:Surat Balasan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
Lampiran IV	:Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam Tahun 2018.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Kasus Yang Masuk Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Batam.....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) Kota Batam

Surat Keterangan Penelitian

Surat Balasan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sejak awal berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia, kebhinekaan merupakan kekayaan Negara Indonesia yang harus diakui, diterima, dan dihormati, serta sebagai anugerah juga harus dipertahankan, diperihara, dan dikembangkan yang kemudian diwujudkan dalam semboyan Bhinneka Tunggal Ika. Keberagaman tersebut diakomodasi dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam sejarah perjalanan bangsa, tidak dapat dipungkiri bahwa yang menjadi perekat dan pengikat kerukunan bangsa adalah nilai-nilai yang tumbuh, hidup, dan berkembang dalam kehidupan masyarakat. Nilai-nilai itu telah menjadi kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan. Nilai-nilai tersebut, tidak lain adalah sila-sila yang terkandung dalam Pancasila. Pancasila telah membimbing kehidupan lahir batin yang makin naik di dalam masyarakat Indonesia. Pancasila sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah diterima dan ditetapkan sebagai dasar Negara. Di dalam Pancasila itulah tercantum kepribadian dan pandangan hidup bangsa yang telah diuji kebenaran dan keampuhannya, sehingga tidak ada satu kekuatan manapun yang mampu memisahkan Pancasila dari kehidupan bangsa Indonesia. (Sekretariat Jenderal MPR RI, 2012).

Penempatan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum Negara adalah sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan Pancasila sebagai dasar ideologi Negara serta sekaligus dasar filosofi bangsa dan Negara bagi seluruh rakyat Indonesia yang di dalamnya terkandung aturan-aturan berbangsa dan bernegara yang sesuai dengan kehidupan rakyat Indonesia. Dari sumber aturan itu lahir Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang secara hierarki hukum, Pancasila adalah yang tertinggi kemudian Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan peraturan-peraturan lainnya.

Salah satu cita-cita perjuangan bangsa Indonesia adalah terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Dengan tujuan pembangunan nasional yaitu mewujudkan kesejahteraan lahir dan batin bagi seluruh rakyat Indonesia secara adil dan merata. Dalam konsep pembangunan suatu bangsa sudah menjadi kewajiban bahwa pembangunan tersebut harus dapat dinikmati seluruhnya oleh warga Negara tanpa diskriminasi.

Sebagai suatu Negara hukum, Indonesia menempatkan kedaulatan rakyat sebagai dasar penyusunan system pembangunan nasional. Pembangunan nasional harus diarahkan kepada perwujudan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata secara materil dan spiritual yang didasarkan pada nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Seiring dengan kemajuan zaman di era globalisasi saat ini sudah seyogyanya pembangunan dan sistem perekonomian nasional harus dapat memberdayakan warga Negara.

Sehingga pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beranekaragaman barang dan atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sekaligus akan menjamin kepastian atas barang dan atau jasa yang di hasilkan tidak menimbulkan kerugian bagi orang banyak. (Hasanah, 2012)

Dalam pembangunan perekonomian nasional ini perkembangan dunia usaha pada saat ini begitu cepat hal tersebut tidak lepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan baik itu perdagangan barang dan atau jasa yang pada kenyataannya sangat mempengaruhi perekonomian baik secara nasional maupun internasional. Hal ini sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangan dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataannya dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat dengan melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan. (Bra. Putri Woelan Sari Dewi, 2009)

Hubungan hukum antara pelaku usaha atau penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan atau sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya. (Helmi, 2015)

Sejarah gerakan perlindungan konsumen di dunia tidak dapat dilepaskan dari sejarah gerakan-gerakan masyarakat yang menuntut adanya perlindungan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat, serta perlindungan negara-negara di Eropa seperti konsumen di Inggris, Belanda, Belgia. Secara umum sejarah dunia gerakan perlindungan konsumen dapat di bagi dalam empat tahapan sejarah. (Shidarta, 2004)

Pada era tahun 1981-1914 dalam sejarah waktu ini merupakan awal munculnya kesadaran masyarakat dunia melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, diakibatkan Nomorvel karya *Upton Sinclair* berjudul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan konsumen hal itu mengakibatkan keracunan parah pada masyarakat hingga mengakibatkan terjadinya wabah yang meluas di daratan Amerika diakibatkan rendahnya standar kesehatan pengolahan daging di Amerika Serikat.

Pada tahun 1920-1940 dalam kurun waktu sejarah ini muncul pula buku yang berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu mengunggah konsumen atas hak-hak perlindungan mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan konsumen: *fair deal, best buy*. Pada era 1950-1960 Pada dekade sejarah 1950-an muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan-



gerakan perlindungan dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil perlindungan gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia dan Belgia yang juga dirumuskan lewat badan PBB yaitu *World Health Organization* atau disebut WHO, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union* (IOCU) yang berpusat di Den Haag Belanda dan dalam perkembangannya pada tahun 1993 berubah menjadi *Consumers International* (CI) yang berpusat di London Inggris. Perwakilan di Indonesia diwakili oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Dengan lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ). Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dengan jelas mempunyai tujuan: Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang danatau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang danatau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung

kemajuan teknologi dan informasi dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh Majelis tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sedangkan wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017)

Pengertian Konsumen sendiri menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument/konsument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Besar Inggris-Amerika memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. (Nasution, 2011)

Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkungannya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keperdataan. Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal: 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. (Dr.Abdul Halim Barkatullah, 2008)

Sesuai Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan 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. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dari Pasal diatas dapat diketahui bahwa para pihak yang bersengketa diberi hak untuk memilih lembaga atau badan mana yang akan mereka pilih untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi baik melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan, untuk jalur pengadilan yaitu pengadilan umum, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen jalur luar pengadilan dilaksanakan dalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-undang Nomor 8

Tahun 1999, yaitu bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Dalam praktek-praktek perdagangan banyak ditemui akan adanya suatu pelanggaran-pelanggaran terhadap apa yang menjadi hak konsumen ataupun pelanggaran pelaku usaha ketika menawarkan dan menjualkan produk kepada konsumen, sehingga akhirnya konsumen berminat sampai pada akhirnya mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut. Ada beberapa contoh kasus yang terjadi pada tahun 2013 sampai dengan 2018, seperti kasus yang berkaitan dengan developer atau pengembangan seperti di Batam, Kepulauan Riau dimana seorang konsumen yang merasa keberatan atas pembangunan ruko yang dilakukan pelaku usaha di depan rumah konsumen yang menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. kemudian kasus yang serupa juga terjadi hingga tahun 2018. Banyak lagi kasus-kasus yang berkaitan dengan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan pelaku usaha.

Melalui kasus diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan BPSK sebagai badan yang dibentuk secara khusus oleh pemerintah dalam rangka membantu masyarakat untuk penyelesaian persoalan-persoalan tentang sengketa konsumen harus lebih diketahui masyarakat secara luas, agar masyarakat memiliki gambaran menyelesaikan persoalan jika mereka selaku konsumen menghadapi kekecewaan atau ketidakpuasan bahkan penipuan dari pelaku usaha atas barang dan atau jasa

yang telah konsumen beli dengan membayarkan uang dengan jumlah tertentu sehingga tidak mengalami banyak kerugian.

Berdasarkan latarbelakang tersebut, penulis tertarik mengangkat skripsi ini yang berjudul **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ( STUDI KASUS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BATAM)**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis berusaha mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Adanya perilaku menyimpang dari para pelaku usaha yang merugikan konsumen.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai lembaga BPSK yang dapat dijadikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Fokus permasalahan dari “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Batam” adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menitikberatkan pada Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.
2. Penelitian ini dilakukan di BPSK Kota Batam

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tentang “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Batam” maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Batam?
2. Apa yang menjadi kendala BPSK Kota Batam dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan upaya penyelesaiannya?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran BPSK terhadap penyelesaian sengketa konsumen di Kota Batam berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui kendala BPSK Kota Batam dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan upaya penyelesaiannya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil melakukan penelitian penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Batam. Manfaat penelitian ini terdiri dari 2 (dua) yaitu : manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, pemahaman dan memperkaya khasanah ilmu Hukum khususnya dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maupun yang lainnya, sehingga penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi mengenai penyelesaian sengketa konsumen dan menjadi pedoman bagi pembelajaran secara akademik dalam hukum perlindungan konsumen.
2. Informasi yang didapat penulis dari hasil penelitian pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam diharapkan dapat menjadi referensi atau pedoman bagi semua masyarakat terhadap Perlindungan Konsumen.
3. Dengan adanya penelitian ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis maupun institusi pendidikan dan perpustakaan Universitas Putera Batam mengenai Perlindungan Konsumen. Dan diharapkan kedepannya semakin banyak mahasiswa yang lebih tertarik mengulas masalah perlindungan konsumen di Kota Batam secara khusus dan di seluruh Indonesia secara umum.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan Hukum bagi masyarakat sehingga akan ikut membantu terwujudnya kesadaran Hukum di Masyarakat.
2. Bagi Penulis penelitian ini nantinya diharapkan bisa menjadi masukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam.
3. Bagi penulis adalah sebagai persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Universitas Putera Batam.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kerangka Teori**

##### **2.1.1 Tinjauan Umum Tentang Peranan**

Secara umum peranan adalah perilaku yang dilakukan oleh seseorang terkait oleh kedudukannya dalam struktur sosial atau kelompok sosial di masyarakat, artinya setiap orang memiliki peranan masing-masing sesuai dengan kedudukan yang ia miliki. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “Peran berarti perangkat tingkah atau karakter yang diharapkan atau dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat, sedangkan peranan adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa”.

Pentingnya peranan adalah karena ia mengatur perilaku seseorang atau kelompok. Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat (*social-position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.

Atas dasar tersebut (Soekanto, 2009) menyimpulkan bahwa sesuatu peranan mencakup paling sedikit tiga aspek, yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian

peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.

- b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat diartikan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Menurut (Abdulsyani, 2012) Peranan adalah suatu perbuatan seseorang atau sekelompok orang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya. Pelaku peranan dikatakan berperan jika telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosialnya dengan masyarakat. Jika seseorang mempunyai status tertentu dalam kehidupan masyarakat, maka selanjutnya akan ada kecenderungan akan timbul suatu harapan-harapan baru.

Merujuk dari beberapa definisi di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa peranan adalah suatu kegiatan yang di dalamnya meliputi status atau keberadaan seseorang atau sekelompok orang yang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya atau posisinya dalam suatu kelompok. Jika ditinjau dari sudut organisasi atau kelembagaan maka dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu kegiatan yang didalamnya mencakup hak-hak dan kewajiban yang dilaksanakan oleh sekelompok orang yang memiliki suatu posisi dalam suatu organisasi atau lembaga baik itu lembaga pemerintahan ataupun masyarakat.

### 2.1.2 Perlindungan Konsumen

Hak konsumen merupakan sebuah tuntutan mutlak yang harus dipenuhi walau sebesar apapun value nilai dari produk anda namun jikalau aspek perlindungan konsumen anda tiadakan maka hal itu akan mendatangkan kerugian besar, memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen tidak akan membuat usaha bangkrut namun justru akan sebaliknya konsumen yang puas akan percaya pada produk atau jasa yang anda berikan bukan tidak jikalau pelanggan yang puas adalah marketing terbaik yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.

Sejarah perlindungan konsumen sendiri sudah dimulai dari pembaharuan hukum di Amerika Serikat, muncul nya aksi tindakan peningkatan hak konsumen membuat pemerintah amerika serikat sadar akan keperluan hal ini seiring waktu perlindungan hukum atas hak konsumen mulai diadopsi diseluruh Indonesia, tidak terkecuali pada Indonesia sejak jaman hindia belanda walau tak secara rinci menyebut hak konsumen namun dalam kodifikasinya termaktub dalam hukum perdata dan hukum dagang.

Menurut Shidarta dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa: “Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua “cabang” hukum itu identik”. (Shidarta, 2004)

A.Z Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, mengatakan bahwa: Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-

asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat”. (Nasution, 2011)

Selanjutnya, Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, juga berpendapat bahwa: “Dengan demikian, seyogianya dikatakan, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan. pihak konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan”. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017)

Menurut Ahmadi Miru dalam bukunya yang berjudul Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, menyebutkan Lambannya perkembangan perlindungan konsumen di negara berkembang yang perkembangan industrinya baru pada tahap permulaan karena sikap pemerintah pada umumnya masih melindungi kepentingan industri yang merupakan faktor yang esensial dalam pembangunan suatu negara. Akibat dari perlindungan kepentingan industri pada negara berkembang termasuk Indonesia tersebut. (Prof. Dr. Ahmadi Miru, SH., 2012)

Dari ketentuan-ketentuan hukum yang bermaksud untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atau anggota masyarakat kurang berfungsi karena

tidak diterapkan secara ketat. Walaupun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen telah dilakukan sejak lama, hanya saja kadang tidak disadari bahwa pada dasarnya tindakan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah merupakan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen.

Hal ini dapat dibuktikan dengan dikeluarkannya berbagai ketentuan perundang-undangan yang apabila dikaji, maka peraturan perundang-undangan tersebut sebenarnya memuat ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen, walaupun dalam konsiderans peraturan perundang-undangan tersebut tidak disebutkan untuk tujuan perlindungan konsumen”.

Adapun Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen sesuai Pasal 2 dan 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

#### **1. Asas**

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas,yaitu:

##### **a. Asas Manfaat**

Adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

##### **b. Asas Keadilan**

Adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

##### **c. Asas Keseimbangan**

Adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Adalah baik pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

## **2. Tujuan**

Menurut Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **2.1.3 Sengketa Konsumen**

Sengketa salah satu penyebabnya adalah dari adanya wanprestasi dari salah satu pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang disepakati bersama atau ada faktor eksternal diluar para pihak yang mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi dari suatu perjanjian.

Sedangkan sengketa konsumen diartikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan ,pencemaran dan/ atau yang mendapat kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/ atau manfaat jasa. Jika penulis melihat secara umum mengenai sengketa konsumen dengan mengacu pada Undang-undang berkaitan dengan perlindungan konsumen sebab dalam Undang- undang Perlindungan Konsumen tersebut dikatakan mengenai siapa pelaku usaha dan konsumen itu.

Undang-undang perlindungan konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian “sengketa konsumen” dalam kerangka Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan metode penafsiran, yaitu:

1. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
2. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 angka 11 Undang-undang Perlindungan Konsumen menunjukkan bahwa yang dimaksudkan dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disitu, yaitu:

1. Setiap orang atau individu
2. Badan hukum atau badan usaha yang tidak berbadan hukum.

Penyelesaian dengan jalur pengadilan adalah suatu penyelesaian sengketa secara konvensional melalui litigasi sistem peradilan. Litigasi adalah proses gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambil keputusan dua pilihan yang bertentangan. Litigasi diartikan sebagai proses administrasi dan peradilan.

#### **2.1.4 Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan Menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.



Ketentuan pada Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan Pelaku Usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Disini dapat kita lihat ada dua hal penting:

1. Bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar system peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.
2. Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksklusif, yang tidak dapat tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah pararel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan. (Bra. Putri Woelan Sari Dewi, 2009)

Sesuai Pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.

- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah:

1. Melalui konsiliasi yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang

bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

2. Melalui mediasi yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsilias, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majels aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.
3. Melalui arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan mediasi dan konsiliasi. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bila tidak mencapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.

### **2.1.5 Pelaku Usaha**

Kegiatan bisnis mempunyai hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen. Sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan

kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. (Hasani, 2016)

Istilah “Pelaku Usaha” terdapat dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

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

Sehubungan dengan hal tersebut Az. Nasution dalam bukunya menyatakan bahwa. Dalam penjelasan Undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain”. (Nasution, 2011)

Adapun Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen maka kepada pelaku usaha juga diberikan hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugiankonsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha juga dibebankan pula mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan kewajiban-kewajiban pelaku usaha tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha itu sendiri

### **Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha**

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa: Seperti diketahui bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. (Miru & Yoda, 2014)

Sebagai upaya untuk menghindarkan akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka dalam Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan berbagai larangan sebagai berikut :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan.

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat.
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku.

2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pada intinya substansi Pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa. Larangan-larangan yang dimaksudkan ini hakikatnya menurut Numardjito yaitu: “Untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya”.

Berbeda dengan produk-produk lainnya, terhadap barang-barang yang berupa sediaan farmasi mendapat perlakuan khusus, karena barang jenis tersebut jika rusak, cacat atau bekas, tercemar maka dilarang untuk diperdagangkan, walaupun disertai dengan informasi yang lengkap dan benar atas barang tersebut.

Larangan-larangan yang tertuju pada “produk” sebagaimana dimaksudkan di atas adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang di bawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada nilai harga yang dibayar. Dengan adanya perlindungan yang



demikian, maka konsumen tidak akan diberikan barang dengan kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya, atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.

### **Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani dalam bukunya yang berjudul Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa: “Jika berbicara soal pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau, kita harus berbicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen-pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu”.

Seorang konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa kemudian menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka dapat menggugat atau meminta ganti rugi kepada pihak yang menimbulkan kerugian. Pihak yang menimbulkan kerugian di sini yaitu bisa produsen, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk, tergantung dari pihak yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Menurut Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, antara lain:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

## **2.2. Kerangka Yuridis**

Menurut Sudikmo Mertokusumo, agar suatu peraturan perundang-undangan dapat berlaku efektif dalam masyarakat harus memiliki kekuatan berlaku. Ada tiga macam kekuatan berlaku, yaitu kekuatan berlaku filosofis, sosiologis, dan yuridis. Undang-undang memiliki kekuatan yuridis apabila persyaratan formal terbentuknya Undang-undang telah terpenuhi. Sedangkan Undang-undang memiliki kekuatan secara sosiologis apabila Undang-undang tersebut berlaku efektif sebagai sebuah aturan-aturan dalam kehidupan masyarakat serta dapat dilaksanakan. Kekuatan berlakunya hukum secara sosiologis di dalam masyarakat ada dua macam yaitu menurut teori kekuatan (hukum berlaku secara sosiologis jika dipaksakan

berlakunya oleh penguasa) dan teori pengakuan (hukum berlaku secara sosiologis jika diterima dan diakui masyarakat). Hukum memiliki kekuatan filosofis apabila kaedah hukum tersebut sesuai dengan cita-cita hukum (*rechtsidee*) suatu bangsa.

### **2.2.1 Pancasila**

Sebagai pandangan hidup bangsa dan falsafah bernegara, Pancasila itu merupakan sumber hukum dalam arti materiil yang tidak saja menjiwai, tetapi bahkan harus dilaksanakan dan tercermin oleh dan dalam setiap peraturan hukum Indonesia. Dalam bentuk formalnya, nilai-nilai Pancasila itu tercantum dan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai hukum tertulis yang tertinggi di Republik Indonesia. (Asshiddiqie, 2013). Dalam penelitian ini sila ke lima berkaitan dengan tema yang penulis angkat, yaitu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

### **2.2.2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia**

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, “Negara Indonesia adalah negara hukum”, yang berarti setiap penyelenggaraan urusan pemerintahan haruslah berdasarkan pada hukum yang berlaku (Ridwan HR, 2014).

Sebagaimana juga diisyaratkan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “Presiden berhak mengajukan rancangan Undang-undang kepada Dewan Perwakilan Rakyat” yang mengandung arti Presiden

juga mempunyai hak mengajukan rancangan untuk berpartisipasi mengisi kebijakan rancangan dalam Undang-undang bersama DPR.

Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “Anggota Dewan Perwakilan Rakyat berhak mengajukan usul rancangan Undang-undang”.

Pasal 27 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi:

1. Segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintah itu dengan tidak ada kecualinya.
2. Tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.
3. Setiap warga Negara berhak dan wajib ikut serta dalam upaya pembelaan Negara.

Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu:

1. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.
2. Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasi oleh Negara.
3. Bumi dan air dari kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
4. Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan

lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan sesatuan ekonomi nasional.

5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan Pasal ini di atur dalam Undang-undang.

### **2.2.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak Universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat.

Awal terbentuknya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disepakati oleh DPR pada (tanggal 30 Maret 1999) dan disahkan Presiden RI pada tanggal 20 April 1999 (LN Nomor. 42 Tahun 1999).

Berbagai usaha dengan memakan waktu, tenaga dan pikiran yang banyak telah dijalankan berbagai pihak yang berkaitan dengan pembentukan hukum dan

perlindungan konsumen. Baik dari kalangan pemerintah, lembaga-lembaga swadaya masyarakat. YLKI, bersama-sama dengan perguruan-perguruan tinggi yang merasa terpanggil untuk mewujudkan Undang-undang Perlindungan Konsumen ini. Berbagai kegiatan tersebut berbentuk pembahasan ilmiah/non ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, pengkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang. Kegiatan-kegiatan tersebut dimulai antara lain:

1. Pembahasan masalah Perlindungan Konsumen (dari sudut Bakir Hasan dan dari sudut hukum oleh Az. Nasution) dalam Seminar Kelima Pusat Study Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Indonesia (tanggal 15-16 Desember 1975) sampai dengan penyelesaian akhir Undang-undang ini pada tanggal 20 April 1999
2. Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, Penelitian tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia (tahun 1979-1980).
3. BPHN – Departemen Kehakiman, Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1980-1981).
4. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Perlindungan Konsumen Indonesia, suatu sumbangan pemikiran tentang rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen (tahun 1981).
5. Departemen Perdagangan RI bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, RUU tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1997).
6. DPR RI, RUU Usul Inisiatif DPR tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen (tahun 1998).

Selain pembahasan-pembahasan di atas, masih terdapat berbagai lokakarya-lokakarya, penyuluhan-penyuluhan, seminar-seminar di dalam dan luar negeri berkenaan dengan perlindungan atau tentang produk konsumen tertentu dari berbagai aspeknya.

Akhirnya, didukung oleh perkembangan politik dan perekonomian di Indonesia (1997-1999), semua kegiatan tersebut berujung disetujuinya Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 15 bab dan 65 Pasal dan mulai berlaku efektif sejak 20 April 2000. Ternyata dibutuhkan waktu 25 tahun sejak gagasan awal hingga Undang-undang ini dikumandangkan (1975-2000).

Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan secara khusus pengertian sengketa konsumen. Rumusan sengketa konsumen dapat dilihat pada Pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK, yang menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah: *“sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”* (Kristanto, 2014)

#### **2.2.4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK**

Dasar hukum Pembentukan BPSK adalah Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. (Kurniawan, 2012) Pasal 1 ayat (11) Undang-undang

Perlindungan Konsumen memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Tugas dan Wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Menurut Soerjono Soekanto penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis berarti berdasarkan suatu sistem, dan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu. (Soekanto, 2014)

Penelitian empiris yaitu penelitian berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses berkerjanya hukum di dalam masyarakat, terdiri dari :

- a. Penelitian terhadap identifikasi hukum.
- b. Penelitian terhadap efektifitas hukum. (Sunggo Nomor, 2013)

Perbedaan antara penelitian hukum yang doktrinal dan non-doktrinal (empiris) membawa konsekuensi langkah-langkah teknis yang akan di tempuh. Meskipun dasar-dasar metodologi antara keduanya tidak berbeda, namun langkah-langkah teknis dan desain-desain penelitian yang dibuat dalam tipe penelitian tersebut kenyataannya berbeda, yang satu menekankan pada langkah-langkah spekulatif-kontemplatif dan analisis normatif kualitatif, sedangkan yang lain lebih menekankan pada langkah-langkah observasi dan analisis yang bersifat empiris-kuantitatif.

Dapatlah ditegaskan bahwa langkah-langkah dan desain-desain teknis penelitian hukum non-doktrinal itu mengikuti pola penelitian ilmu sosial, khususnya ilmu sosiologi. Oleh karena itu, tidaklah terlalu salah apabila dikatakan bahwa penelitian hukum non-doktrinal ini juga disebut “Penelitian Hukum Sosiologi” (*socio-legal research*). (Sunggo Nomor, 2013)

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti Penulis, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (studi kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam). Untuk itu, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang bersifat untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat.

### **3.2. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.2.1 Jenis Data**

Menurut Soerjono Soekanto (Ishaq, 2012), bahan-bahan hukum itu terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier. Guna mengumpulkan data pada penelitian ini, penulis menggunakan tiga jenis Bahan Hukum yaitu:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian lapangan, diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan penulis

dari narasumber yang berhubungan dengan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Batam.

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan-peraturan perundangan, buku teks, artikel dari internet atau lembaga penelitian yang berhubungan dengan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan-bahan primer dan sekunder, yakni Kamus Besar Bahasa Indonesia.

### **3.2.2 Alat Pengumpulan Data**

Dalam rangka pengumpulan data, alat yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah *tape recorder*, buku, alat tulis, dan kamera.

### **3.2.3 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi tempat lokasi penelitian Tentang Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa

Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam ) Kantor Dinas Bersama Jl. Engku Puteri Nomor 17 Kota Batam.

### **3.3. Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus mengakibatkan variasi datanya tinggi skalanya. Data yang diperoleh pada umumnya adalah kualitatif (walaupun tidak menolak kuantitatif). Sehingga analisis data yang digunakan belum ada pola yang cukup jelas, oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam analisis. (Sugiyono, 2014)

### **3.4. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai Peran BPSK dalam menyelesaikan masalah konsumen.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Bra. Putri Woelan Sari Dewi (Bra. Putri Woelan Sari Dewi, 2009) Program Sarjana Magister KeNomortarian Universitas Diponegoro yang berjudul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung)”. Putri lebih kepada menjelaskan Peran BPSK

dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen jika para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian/kesepakatan sebelumnya.

Berbeda kota dengan Bra Putri Woelan Sari Dewi, Ulfia Hasanah (Hasanah, 2012) yang berasal dari fakultas ilmu hukum Universitas Riau (2012) mengangkat judul “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam Jurnalnya Ulfia menjelaskan Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternative penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi dan non litigasi. Jalur non litigasi ini dilakukan oleh BPSK melalui mediasi, konsiliasi, arbitrase. Ulfia pun menyimpulkan bahwa belum maksimalnya peran BPSK sebagaimana diamanatkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur, dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan, serta kurangnya pengetahuan dan kepedulian konsumen terhadap perjuangan hak-haknya.

Hasani (Hasani, 2016), Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura mengangka judul “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Studi BPSK Kota Pontianak)”. Hasani menjelaskan bahwa Penyelesaian Sengketa oleh BPSK Pontianak belum efektif. Dikarenakan masih terdapatnya kendala dan masalah yang ditemui pada kenyataan mengenai pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan badan tersebut. Dengan adanya penelitian diatas, penulis berpendapat bahwa penelitian yang akan penulis bahas berbeda kajian tetapi memiliki objek yang sama yaitu kesamaan membahas Peran BPSK yang mana penulis akan lebih mengedepankan kepada

Peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

Kurniawan (Kurniawan, 2012), Fakultas Hukum Universitas Mataram, mengangkat judul “ Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. Kurniawan menyimpulkan pertama, berkaitan dengan eksistensi BPSK sebagai lembaga yang masuk dalam domain pemerintah pusat atautkah pemerintah daerah. Jawaban terhadap hal ini dalam prakteknya tidak sama. Oleh karena itu, ada BPSK yang mendapat dukungan penuh dari pemerintah daerah dan ada BPSK yang kurang mendapat dukungan pemerintah daerah. Kedua, persoalan yang krusial adalah menyangkut tugas dan wewenang BPSK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) Undang-undang bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat”.

Edwin Kristanto (Kristanto, 2014), dari Program Studi Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul “Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta”, Edwin membahas bagaimana penyelesaian sengketa oleh BPSK Yogyakarta dengan salah satu metode penyelesaian sengketa yang ditawarkan BPSK yaitu dengan cara mediasi, Edwin pun membahas hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta.