

**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 peranannya 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 jalan nya fungsi dan proses penyelesaian sengketa baik kendala dari sisi yuridis hukum nya, 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 analize 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 Agencythere 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

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

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