

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK
DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS
PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENKETA KONSUMEN
KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh :
Iwan
130710103**

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

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK
DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS
PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENKETA KONSUMEN
KOTA BATAM)**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Iwan
130710103**

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

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, 06 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan

Iwan
NPM 130710103

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KEWAJIBAN BPSK
DALAM MENJATUHKAN PUTUSAN ATAS
PENGADUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN (STUDI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENKETA KONSUMENKOTA
BATAM)**

**Oleh
Iwan
130710103**

SKRIPSI

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

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

Batam, 06 Agustus 2018

**Agus Riyanto, S.H., M.Kn.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pasal 55 Undang Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa : “Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima”. Kenyataan dilapangan terkait dengan kewajiban BPSK sesuai dengan Pasal 55 tersebut ternyata melebihi dari batas waktu yang ditentukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kewajiban BPSK dalam menjatuhkan putusan terkait ketentuan jangka waktu penyelesaian sengketa konsumen di Kota Batam dan untuk mengetahui akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang melebihi batas waktu 21 hari. Metode penelitian pada skripsi ini adalah penelitian yuridis empiris yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan. Hasil penelitian mengenai pelaksanaan Kewajiban BPSK Dalam Menjatuhkan Putusan Terkait Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Batam tidaklah berjalan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Undang Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur mengenai sanksi apabila dalam penyelesaian sengketa melebihi batas waktu yang ditentukan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, BPSK

ABSTRACT

Article 55 of the Consumer Protection Act states that: "The consumer dispute resolution body must issue a decision no later than 21 (twenty one) working days after the claim is received". The fact in the field related to the obligation of BPSK in accordance with Article 55 is more than the time limit. The purpose of this study is to determine the implementation of BPSK's obligations in imposing decisions related to the provisions of the period of consumer dispute settlement in Batam City and to find out the legal consequences of the BPSK decision regarding consumer dispute settlement that exceeds 21 days. The research method in this thesis is empirical juridical research that is the method or procedure used to solve research problems by examining secondary data first to then examine the primary data in the field. The results of research concerning the implementation of BPSK's Obligation in Applying Decisions Related to the Provisions on the Period of Consumer Dispute Settlement in Batam City do not work in accordance with the provisions as applicable laws and the Consumer Protection Law does not regulate sanctions if in the settlement of the dispute over the prescribed time limit.

Keyword :Consumer Protection, Dispute Resolution, BPSK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 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 Universitas Putera Batam.
3. Bapak Padrisan Djamba, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Strata 1 Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Agus Riyanto, S.H., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak masukan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Segenap dosen Program Studi Ilmu Hukum dan Humaniora Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Putera Batam.
6. Papa dan Ibu tercinta serta keluarga besar penulis yang telah memberi semangat, doa, dukungan, dan bantuan, hingga pengorbanan dari awal perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi.
7. Anggra Satria Sitindaon, S.H. yang telah memberikan semangat dan arahan dalam proses pembuatan skripsi hingga selesai tanpa mengenal waktu.
8. Sahabat tercinta Peter Rimando dan Asan, yang telah memotivasi penulis untuk tetap semangat menyelesaikan kuliah.
9. Teman-teman seperjuangan, rekan-rekan kerja, Lussy Rosima, Agustinus Ginting, Ario Anggara. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Batam, 06 Agustus 2018

Iwan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kerangka Teori	9
2.1.1. Teori Keadilan.....	9
2.1.2. Teori Penegakan Hukum.....	10
2.1.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	12
2.1.4. Konsumen.....	12
2.1.5. Hak Konsumen.....	13

2.1.6. Pelaku Usaha	16
2.1.7. Sengketa Konsumen	16
2.2. Kerangka Yuridis	21
2.2.1. Undang Undang Perlindungan Konsumen	23
2.2.2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	25
2.2.3. Konsumen	25
2.2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen	26
2.2.5. Pelaku Usaha	27
2.2.6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	27
2.2.7. Penyelesaian Sengketa	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1. Jenis Data	32
3.2.2. Alat Pengumpulan Data	33
3.2.3. Lokasi Penelitian	34
3.3. Metode Analisis Data	34
3.4. Penelitian Terdahulu	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Kota Batam	39
4.1.2. Pelaksanaan Kewajiban BPSK Dalam Menjatuhkan Putusan Terkait Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Batam	42

4.1.3. Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Terhadap Putusan BPSK Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Melebihi Batas Waktu 21 Hari.....	49
4.2. Pembahasan.....	52
4.2.1. Pelaksanaan Kewajiban BPSK Dalam Menjatuhkan Putusan Terkait Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kota Batam	52
4.2.2. Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Terhadap Putusan BPSK Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Melebihi Batas Waktu 21 Hari.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Simpulan	67
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41