

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA
KONSILIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

M. IHCSAN SAKBANI

17.840.0271

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA
KONSILIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

M. IHCSAN SAKBANI

17.840.0271

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum

Universitas Medan Area

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

Document Accepted 16/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2021

Access From (repository.uma.ac.id)16/12/21

HALAMAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
DENGAN CARA KONSILIASI PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK) KOTA MEDAN.**

NAMA : M. IHCSAN SAKBANI

NPM : 178400271

DISETUJUI

Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Abdul lawali, SH, MH)

(Marsella, SH, M.Kn)

DIKETAHUI

Dekan Fakultas Hukum



(DR. Rizka Zulyadi, SH, MH)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber.
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

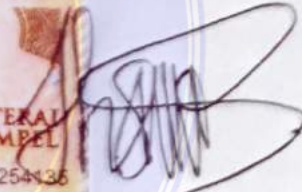
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan nama, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Bilamana dikemudian hari ditemukan kesalahan yang berakibat skripsi ini tidak dianggap sah dan menyelahi sistematika penulisan, maka penulis siap untuk mendapatkan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Medan, 23 Juni 2021




M. IHCSAN SAKBANI
NPM.178400271

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan
dibawah ini:

Nama : M. Ichsan Sakbani

NPM : 178400271

Program Studi : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul: "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsultasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan".

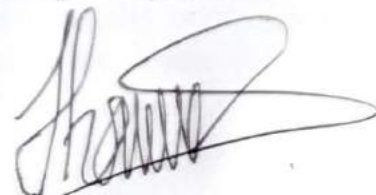
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/forma-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan,

Pada Tanggal 23 Juni 2021

Yang Menyatakan



M. Ichsan Sakbani

NPM : 178400271

Document Accepted 16/12/21

ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) Kota Medan

Oleh:

M. IHCSAN SAKBANI

NPM :178400271

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui jalur litigasi dan non-litigasi, Penyelesaian sengketa konsumen non-litigasi dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan yang dibentuk pemerintah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi, dalam penelitian ini yang menjadi penelitian penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dan Bagaimana hambatan- hambatan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan sifat penelitian ini adalah bersifat penelitian deskriptif analisis, sedangkan analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dimulai dari pengaduan yang dilakukan konsumen pada BPSK, setelah pengaduan diterima, Ketua BPSK memanggil konsumen dan pelaku usaha untuk memilih cara penyelesaian sengketa, setelah memilih penyelesaian dengan cara konsiliasi, Ketua BPSK membentuk majelis dan panitera untuk melaksanakan persidangan, pada persidangan majelis bertindak pasif di dalam persidangan dan menyerahkan segala keputusan kepada konsumen dan pelaku usaha. Hambatan-Hambatan yang terjadi dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi ialah majelis bertindak pasif, para pihak tidak hadir, para pihak telah melakukan konsiliasi di luar BPSK, dan para pihak tidak melaporkan hasil kesepakatan konsiliasi.

Kata Kunci: Konsiliasi, Penyelesaian Sengketa, BPSK.

ABSTRACT

SETTLEMENT OF CONSUMER DISPUTES BY CONCILIATION AT THE CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AGENCY (BPSK) MEDAN CITY

By

M. IHCSAN SAKBANI

NPM :178400271

FIELD OF PRIVAT LAW

Consumers who suffer losses can sue business actors through litigation and non-litigation channels, Non-litigation consumer dispute resolution can be done through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) as an agency formed by the government to resolve disputes that occur between consumers and business actors, BPSK has a duty and the authority to carry out the handling and settlement of consumer disputes by means of mediation, arbitration and conciliation, in this research which is the research for the settlement of consumer disputes by means of conciliation. Conciliation is the process of resolving consumer disputes out of court with the intermediary BPSK to bring together the parties to the dispute, and the settlement is submitted to the parties.

Problem Formulation in this study is How to resolve consumer disputes by conciliation and How obstacles occur in the settlement of consumer disputes by conciliation.

The type of research used in this study is normative juridical and the nature of this research is descriptive research analysis, while the data analysis used is qualitative analysis.

Settlement of consumer disputes by conciliation begins from complaints made by consumers to BPSK, after the complaint is received, the bpsk secretariat calls consumers and businesses to choose how to resolve disputes, after choosing a settlement by conciliation, the tribunal acts passively in the trial and submits all decisions to consumers and businesses. The obstacles that occur in the settlement by conciliation are the assembly acting passively, the parties are not present, the parties have conciliated outside the BPSK, and the parties have not reported the results of the conciliation agreement.

Keywords: Conciliation, Dispute Resolution, BPSK.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenannya telah memberikan karunianya berupa kesehatan dan kelapangan berfikir kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul “ **Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan**”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, akan tetapi semoga segala usaha yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi semua, sebagai ilmu yang bermanfaat dan barokah.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan proposal skripsi ini, dapat terselesaikan berkat dukungan dan kerjasama dari banyak pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng. M,sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberi izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Zaini Munawir, SH, M.Hum. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

4. Bapak Ridho Mubarak, SH, MH. Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Bapak Abdul Lawali, SH, MH. Selaku Dosen Pembimbing I penulis yang penuh dengan kesabaran membimbing penulis sehingga terwujudnya penulisan skripsi ini.
6. Ibu Marsella, SH, M.Kn. selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran membimbing penulis sehingga terwujudnya penulisan skripsi ini.
7. Ibu Arie Kartika, SH, MH. Sekertaris Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Ika Khairunnisa Simanjuntak, SH, MH. Selaku ketua Bidang Program Studi Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
9. Ibu Mahalia Nola Pohan, SH, M.Kn. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Terimakasih kepada seluruh Dosen di Fakultas Hukum Universitas Medan Area, yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis dalam menimba ilmu selama kuliah dan seluruh Staff Administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
11. Teruntuk yang spesial, penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis yang penulis sangat sayangi yakni Bapak Ahmad Suki dan Ibu Sukartina. dan penulis sangat berterimakasih kepada Bapak dan Ibu penulis yang sudah memberikan doa yang terbaik selama ini, serta dukungan yang tiada habisnya kepada penulis. Tanpa mereka penulis penulis tidak bisa seperti ini mendapatkan Gelar Sarjana.

12. Kepada Kakak saya Sri Rahmadan, S.Psi dan Adik saya Mirza Hibatullah Hasbi yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi agar penulis segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Sahabat terbaik yang tergabung dalam bursikers yang selalu memberikan semangat serta motivasi.
14. Teman-teman mahasiswa/i di Fakultas Hukum angkatan 2017 yang memberikan motivasi dan kerjasama selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang menunjang kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga penulisan proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, 23 Juni 2021

M. Ihsan Sakbani
NPM:178400271

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Hipotesa	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
1. Pengertian konsumen	12
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	14
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	16
B. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
1. Pengertian Sengketa Konsumen	19
2. Pihak-Pihak Dalam Sengketa Konsumen.....	20
3. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
1. Waktu Penelitian.....	34

2. Tempat Penelitian	35
B. Metodologi Penelitian	35
1. Jenis Penelitian	35
2. Sifat Penelitian	35
3. Teknik Pengumpulan Data	36
4. Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil penelitian	38
1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan	38
2. Tugas dan Wewenang BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi	40
3. Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan	45
B. Hasil Pembahasan	48
1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	47
2. Hambatan-Hambatan dalam penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Medan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan perekonomian nasional dan dinamika perubahan yang terjadi disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan menjatuhkan pilihan terhadap berbagai jenis barang dan/atau jasa yang diinginkan.¹

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui

¹Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, Keadilan Progresif Volume 3, Nomor 1, Maret, 2012, hlm.88.

kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.²

Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan konsumen. Pada umumnya pelaku usaha berlindung pada perjanjian baku yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, ataupun melalui informasi yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen. Hal tersebut bukan hanya menjadi gejala regional tetapi menjadi persoalan global yang dialami seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen telah melahirkan cabang baru ilmu hukum yaitu hukum perlindungan konsumen.³

Oughton dan Lowry memandang hukum perlindungan konsumen (*consumer protection law*) sebagai sebuah fenomena modern yang khas abad kedua puluh, namun sebagaimana ditegaskan dalam perundang-undangan, perlindungan hukum bagi konsumen itu sendiri dimulai seabad lebih awal.

Dalam hal ini Purba berpendapat sebagai berikut:

Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai satu konsep terpadu merupakan hal baru, yang perkembangannya dimulai dari negara maju. Namun demikian saat sekarang konsep ini sudah tersebar ke bagian dunia lain.

Lebih jauh menurut Purba terdapat sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen, sebagai berikut:

1. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
2. Konsumen mempunyai hak;
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;

²Penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, hlm.33.

³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm.1.

4. Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen menyumbang pada pembangunan nasional;
5. Pengaturan tidak merupakan syarat;
6. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam iklim hubungan bisnis yang sehat;
7. Keterbukaan dalam promosi produk;
8. Pemerintah berperan aktif;
9. Peran serta masyarakat;
10. Implementasi asas kesadaran hukum;
11. Perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum tradisional;
12. Konsep perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum.

Masalah

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membelahak-hak hukumnya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.⁴

Perlindungan terhadap konsumen dilihat secara material ataupun formal sangat terasa penting, mengingat semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen

⁴Zulham, *Op. Cit*, hlm.26.

atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam mengejar dan mencapai kedua hal tersebut akhirnya baik secara langsung maupun tidak langsung konsumen yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.⁵

Untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan mulai berlaku efektif sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang perlindungan konsumen tertulis judulnya mengenai perlindungan konsumen akan tetapi materi atau isinya lebih banyak membahas pelaku usaha dengan tujuan untuk melindungi konsumen. Hal ini disebabkan karena pada umumnya kerugian yang dialami konsumen merupakan akibat dari perilaku pelaku usaha sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Sengketa konsumen merupakan suatu sengketa/perkara perdata. Masuknya sengketa/perkara baik secara litigasi maupun non-litigasi merupakan inisiatif dari para pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik dari pelaku usaha ataupun konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak menjelaskan tentang definisi sengketa konsumen. Definisi sengketa konsumen dapat ditemukan pada Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, 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

⁵Sri Hidayani, *Aspek Hukum Pada Proses Persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Antroposolgi Sosial dan Budaya 3 (2), 2012, hlm.94.

memanfaatkan jasa.⁶ Sengketa dapat juga diartikan sebagai ketidak harmonisan yang terjadi antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak ada yang dilanggar.

Menurut shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja.⁷

Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. Menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non-litigasi, di dalam pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi yaitu: Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

⁶Republik Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pasal 1 ayat 8.

⁷Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, JURIS Volume 14, Nomor 1, Juni, 2015, hlm 38.

Penyelesaian sengketa konsumen non-litigasi dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan yang dibentuk pemerintah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK.⁸ Dengan adanya BPSK diharapkan penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK memiliki tugas dan wewenang yaitu Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan atau konsiliasi, hal ini dapat dilihat dari Pasal 52 (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang mediasi, arbitrase dan atau konsiliasi. Definisi tentang mediasi, arbitrase dan atau konsiliasi dapat dilihat dalam Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Penulis mendapatkan data pengaduan

⁸Republik Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pasal 15.

penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Pelaku usaha yang dapat dilihat sebagai berikut:

PENGADUAN	DI TOLAK/TANPA PUTUSAN	KONSILIASI	MEDIASI	ARBITRASE	JUMLAH
PENGADUAN PADA TAHUN 2018	25	-	3	70	104
PENGADUAN PADA TAHUN 2019	11	-	6	46	63
PENGADUAN PADA TAHUN 2020	15	-	5	10	30

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat dari tahun 2018-2020 tidak pernah disepakati konsumen dan pelaku usaha penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada BPSK Kota Medan, yang ada hanya penyelesaian sengketa dengan mediasi dan arbitrase, Sehingga hal tersebut yang menjadi permasalahan, mengapa dari 197 pengaduan yang masuk pada BPSK Kota Medan tidak pernah konsumen dan pelaku usaha menyepakati penyelesaian dengan cara konsiliasi. Sehingga berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti apa yang menyebabkan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada BPSK Kota Medan tidak pernah disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa yang mereka alami.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak, Hal tersebut berdasarkan pasal 1 Ayat 9 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Menurut Gunawan Widjaya, Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternattif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana

pihak ketiga yang diikut sertakan untuk menyelesaikan sengketa seseorang secara professional sudah dapatdibuktikan kehandalannya. Konsiliator dalam proses konsiliasi ini memiliki peran yang cukup berarti oleh karena konsiliator berkewajiban menyampaikan pendapatnya mengenai duduk persoalan dari masalah atau sengketa yang dihadapi, alternatif cara penyelesaian sengketa yang dihadapi, bagaimana cara penyelesaian yang terbaik, apa keuntungan dan kerugian bagi para pihak, serta akibat hukumnya. Meskipun konsiliatornya memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapatnya secara terbuka dan tidak memihak kepada salah satu pihak dalam sengketa, konsiliator tidak berhak untuk membuat putusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak. Jadi dalam hal ini pun sebenarnya konsiliator pasif proses konsiliasi ini. Semua hasil akhir dalam proses konsiliasi ini akan diambil sepenuhnya oleh pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan di antara mereka.

Pertemuan konsiliasi adalah pertemuan sukarela. Jika pihak yang bersangkutan mencapai perdamaian, perjanjian perdamaian yang ditandatangani oleh pihak yang bersangkutan merupakan kontrak yang mengikat secara hukum. Perdamaian dalam pertemuan konsiliasi dapat berupa permintaan maaf, perubahan kebijaksanaan dan kebiasaan, memeriksa kembali prosedur kerja,memperkerjakan kembali, ganti rugi uang, dan sebagainya.

Akan tetapi pertemuan konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan pertemuan yang wajib dihadiri kedua bela pihak yakni konsumen dan pelaku usaha, sebab setelah konsumen membuat pengaduan pada BPSK, BPSK mempunyai kewenangan untuk memanggil konsumen dan pelaku untuk menghadiri persidangan dengan cara konsiliasi pada BPSK, dan

apabila para pihak telah hadir dalam persidangan segala keputusan baik ganti kerugian atau bentuk perjanjian lain diserahkan kepada para pihak penyelesaiannya.

Dalam Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Sehingga dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha kepada masing-masing pihak yang bersengketa, baik mengenai bentuk maupun jumlah kerugiannya.

Berdasarkan gambaran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan?
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat terhadap penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan agar tulisan ini dapat menjadi masukan bagi para pembaca, baik dari kalangan akademisi maupun peneliti yang mengkaji masalah yang sejenis ke dalam suatu pemahaman yang komphersif tentang penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Manfaat Praktis

Memberikan pengetahuan yang besar bagi penulis sendiri mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi serta memberikan pembangunan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perdata.

E. Hipotesa Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “hypo” dan “thesis” yang masing-masing berarti “sebelum” dan “dalil”. Jadi hipotesis adalah suatu dalil yang dianggap belum

menjadi dalil yang sesungguhnya, oleh karena masih diuji atau dibuktikan dalam penelitian yang akan dilakukan kemudian.⁹

Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa dugaan-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau pemecahan masalah untuk sementara waktu.¹⁰

Adapun hipotesis penulis dalam permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan adalah Penyelesaian Sengketa Konsumen non-litigasi atau diluar pengadilan, biasanya para pihak yang bersengketa terlebih dahulu bermusyawarah secara kekeluargaan dalam menyelesaikan sengketanya, apabila tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka para pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis pada BPSK Kota Medan serta konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat memilih penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Hambatan-Hambatan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan adalah Terbatasnya Peran Konsiliator dalam Persidangan dengan Cara Konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2008, hlm 148.

¹⁰Syamsul Arifin. *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012. Hal 38

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer, secara harfiah arti kata consumer adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang. begitu pula kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.¹¹

Black's law dictionary mendefinisikan konsumen sebagai berikut: *a person who buys good or service for personal, family, or house-hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose.* Sedangkan dalam *text book on consumer law*, konsumen adalah *one who purchase goods or service.* Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis.¹²

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai “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”. Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa

¹¹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm 15.

¹²*Ibid*, hlm 15.

konsumen adalah end user/ pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli barang dan/atau jasa tersebut.¹³

Mengacu pada pengertian konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen terdapat batasan bahwa barang atau jasa yang dikonsumsi tidak untuk diperdagangkan, sehingga setiap orang yang membeli lalu menjualnya kembali tidak dapat dikatakan sebagai konsumen.

Az Naution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:¹⁴

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Sedangkan bagi konsumen akhir, barang dan jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen).¹⁵

Pakar konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai terakhir dari benda dan jasa; (*uiteindelijk gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu

¹³Abdul Halim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 30.

¹⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2001, hlm 13.

¹⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm 25.

hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.¹⁶

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena didalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, dimana mereka merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya.¹⁷

Menurut bussines english dictionary, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use good services*. Perlindungan konsumen adalah istilah yan dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsmen itu sendiri.¹⁸

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang buat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di indonesia, sedangkan dinegara maju hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.¹⁹

¹⁶Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit*, hlm 31.

¹⁷Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2018, hlm 3

¹⁸Zulham, *Op.Cit*, hlm 21.

¹⁹Janus Sidabok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Adya Bakti, Bandung, 2014, hlm 7.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di dalam Pasal 1 Angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁰ Dengan demikian maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen yang merasa dirugikan pelaku usaha. Dengan adanya ketentuan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, maka sengketa konsumen dan pelaku usaha dapat diminimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya di terima oleh konsumen akan terpenuhi.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:²¹

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi,serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usha yang menipu menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaran, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

²⁰Republik Indonesia,Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 angka 1.

²¹Eli Wurua Dewi, Op.Cit. hlm 9.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki banyak manfaat bagi seluruh komponen masyarakat dari semua kalangan, hal tersebut dikarenakan dengan adanya jaminan kepastian hukum melalui sebuah peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka hak-hak dan kepentingan mereka telah jelas dilindungi oleh undang-undang sehingga akan tercapai kehidupan masyarakat yang adil dan makmur.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen identik dengan tujuannya yang menjamin hak-hak konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha.²² Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yakni:²³

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of the safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Setelah itu, resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (*Guidelines for consumer protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:²⁴

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;

²²Eli Wuria Dewi, *Op.Cit.* hlm 15.

²³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.* hlm 30.

²⁴Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit.*, hlm 32.

2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Dalam perkembangannya organisasi konsumen sedunia International *Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh kehidupan yang bersih dan sehat.²⁵

Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menetapkan 9 hak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

²⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm 39.

4. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakannya.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-Hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.²⁶

Dari sembilan butir hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen pengguna-nya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang di kehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

²⁶Republik Indonesia, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 4.

Kewajiban – Kewajiban Konsumen diatur dalam pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Sengketa Konsumen

Asal mula sengketa berawal pada situasi dimana pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya dimulai oleh perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi dan dapat memuaskan pihak pertama maka selesai lah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut terus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian. Sengketa juga dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.

Menurut Shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu tidak digunakan

istilah “sengketa tran-saksi konsumen” karena yang terakhir terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja.²⁷

Sedangkan Az. Nasution me-ngemukakan, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu .²⁸

Berdasarkan Kepmenperindag 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 atau kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.²⁹

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diartikan bahwa, sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa dengan pelaku usaha atau produsen yang telah melanggar hak-hak konsumen.

2. Pihak- Pihak dalam sengketa konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Konsumen sebagai pengguna/pemakai barang dan/atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang dan/atau jasa. Barang dan/atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang yang umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan. Berikut pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen:

²⁷Bustamar., *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, JURIS Volume 14, Nomor 1, Juni, 2015, hlm 38.

²⁸*Ibid*, hlm 38.

²⁹Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit* , hlm 74.

a. Konsumen

Sebagai pengguna/pemakai barang dan/atau jasa, konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

Pertama, pemakai/pengguna barang atau jasa dengan tujuan memproduksi barang atau jasa lain atau mendapatkan barang atau jasa untuk dijual kembali (untuk tujuan komersial) Kedua pemakai/pengguna barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non komersial).³⁰

Berdasarkan penjelasan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kelompok pertama dapat dikategorikan sebagai konsumen antara. Dikatakan sebagai konsumen antara karena konsumen ini menggunakan atau memakai produk barang dan/atau jasa untuk meneruskan proses produksi menjadi produk lainnya dan selanjutnya hasil produksi tersebut akan dijual kembali ke masyarakat. Sedangkan kelompok kedua adalah diartikan sebagai konsumen akhir, dikatakan sebagai konsumen akhir karena konsumen ini merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk barang dan/atau jasa. Selanjutnya sesuai dengan uraian diatas, maka dengan demikian pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir yang menggunakan produk barang dan/atau jasa.

b. Pelaku usaha/ produsen

Salah satu pihak yang ada dalam sengketa konsumen lainnya adalah pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa. Pelaku usaha dalam arti yang lebih sempit, biasanya dikatakan sebagai produsen. Menurut Ikatan

³⁰Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit* , hlm 75.

Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan bahwa ada empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik). Kelompok tersebut adalah sebagai berikut:³¹

- a. Kalangan Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan/peransuransian, perbankan.
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko supermarket, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Butir 3, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang mendirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasannya dikatakan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Koorporasi, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain.

³¹Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit*, hlm 76.

3. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 2 “ penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.³²

Berdasarkan ketentuan ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian yaitu:³³

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri.
 - b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.

2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat ditempuh dengan penyelesaian sengketa melalui peradilan umum (litigasi) dan penyelesaian sengketa diluar peradilan umum (non-litigasi).

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur dalam Pasal 45 UUPK yang menyatakan bahwa:

- a. 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.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

³²Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit*, hlm 86.

³³Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia, Jakarta, 2008, hlm 98.

- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Selanjutnya dalam pasal 48 UUPK menyatakan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”.

Penunjukan Pasal 45 dalam hal ini lebih banyak tertuju pada ketentuan tersebut dalam Ayat (4). Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:³⁴

- a. para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, atau
- b. upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan yaitu karena:³⁵

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan lambat

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat

³⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2017, hlm 238.

³⁵*Ibid*, hlm 239.

formalistik dan sangat teknis. Disamping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampaui banyak.

b. Biaya perkara yang mahal

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara juga yang tidak sedikit.

c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif

Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurangnya tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada lembaga besar atau orang kaya. Dengan demikian timbul kritikan yang menyatakan bahwa hukum menindas orang miskin, tapi orang berduit mengatur hukum.

d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.

e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya dibidang hukum, sedangkan diluar itu pengetahuannya bersifat umum bahkan awam.

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

Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, sehingga dalam dunia bisnis pihak yang bersengketa dapat lebih memilih menyelesaikan sengketa yang dihadapi diluar pengadilan.

Sistem penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya ringan, merupakan salah satu asas dalam peradilan di indonesia sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang No 14 Tahun 1970 tentang pokok-pokok kekuasaan kehakiman. Sistem penyelesaian yang demikian sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Walaupun Undang-Undang tentang Pokok-Pokok Kekuasaan kehakiman tersebut telah diubah dan diganti, dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, asas tersebut tetap diatur, yaitu dalam Pasal 2 Ayat 4 yang mennetukan bahwa peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Diantara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan tersebut, yang termasuk banyak dikeluhkan oleh pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengajukan perkaranya ke pengadilan menharapkan penyelesaian cepat, lebih-lebih kalau yang terlibat dalam perkara tersebut adalah dari kalangan dunia usaha.

Didasari keinginan untuk memperoleh putusan secara cepat maka, setiap pihak yang berperkara bahkan mengingkan setiap putusan yang dijatuhkan langsung mempunyai kekuatan hukum yang tetap (mempunyai kekuatan huku eksekutorial), namun di sisi lain menghendaki putusan yang seadil-adilnya. Denan

demikian, karena hakim sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kekurangan, maka putusan yang lebih adil akan lebih baik jika tidak hanya diperiksa satu tingkat saja, melainkan diadakan pemeriksaan ulangan, sehingga tepatlah jika disediakan upaya hukum terhadap setiap putusan.

Usaha-Usaha penyelesaian sengketa secara cepat terhadap tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap produsen telah dilakukan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kemungkinan konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal upaya hukum banding maupun kasasi dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Tersebut.

2. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Ayat 2 UUPK tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Dari penjelasan Pasal 45 ayat 2 UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang harus terlebih dahulu di usahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya

ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketentuan Pasal 47 ini tidak jelas menyebutkan lembaga mana yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi logika hukum akan menunjuk BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Ada tiga cara penyelesaian sengketa konsumen di dalam tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu:

a. Konsiliasi

Pasal 1 Ayat 9 Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya di serahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis bertindak pasif sebagai konsiliator.³⁶

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga bisa ditempuh diluar pengadilan yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.* Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan

³⁶Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit*, hlm 87.

kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat konsilator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya keputusan arbitrase.³⁷

Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsilator mengenai sengketa yang dihadapi para pihak tersebut, menyebabkan penyelesaian sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

b. Mediasi

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan Pasal 1 Angka 10 menjelaskan bahwa mediasi merupakan, proses penyelesaian sengketa konsumen diluar peradilan dengan peraturan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (Pasal 5 Ayat 2).³⁸

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausula perjanjian (*mediation clause agreement*), atau setelah timbul sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi (*mediation submission*). Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama yang ditempuh, karena para pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi, sehingga kemungkinan berhasilnya proses mediasi lebih besar. Walaupun demikian, kesepakatan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebelum timbulnya sengketa konsumen

³⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2017, hlm 258.

³⁸Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit*, hlm 88.

sulit dilakukan, karena perjanjian antara produsen dan konsumen biasanya tidak tertulis atau tidak dicantumkan klausula-klausula tertentu secara rinci, sehingga untuk sengketa konsumen lebih tepat digunakan mediation submission.

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan para pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan.

Akan tetapi, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.³⁹

Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing. Dengan demikian, pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak.

Keuntungan lain dalam penggunaan mediasi dalam penyelesaian sengketa, karena penyelesaian sengketa secara cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia,

³⁹Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hlm 109.

saling memberikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua pihak bersifat kooperatif, tidak ada pihak yang kalah atau menang, tapi sama-sama menang,serta tidak emosional.⁴⁰

c. Arbitrase

Lain dengan cara konsiliasi dan mediasi, berdasarkan Pasal 1 angka 11 arbitrase adalah, proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK.⁴¹

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberikan wewenang untuk memberikan keputusan.

Berdasarkan pengertian ini, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase. Perjanjian arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undng diatas adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase juga cenderung lebih informal dan lebih sederhana,

⁴⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm 261.

⁴¹Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit*, hlm 88.

dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan.⁴²

Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain:⁴³

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif.
- c. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil.
- d. Para pihak dapat memntukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase masih lebih diminati daripada litigasi terutama untuk kontrak bisnis atau dagang yang bersifat internasional. Sifat rahasia arbitrase dapat melindungi para pihak dari hal-hal yang tidak diinginkan atau yang merugikan akibat penyingkapan informasi bisnis kepada umum. Selain itu arbitrase juga dapat melindungi mereka dari publisitas yang merugikan dan akibat-akibatnya seperti masalah-masalah kredit, karena dalam proses litigasi di pengadilan pemeriksaan sengketa dilakukan secara terbuka dan umum.⁴⁴

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai

⁴²Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hlm 115.

⁴³*Ibid*, hlm 115

⁴⁴Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hlm 116.

majelis. Arbitor yang telah dipilih memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintahan sebagai ketua. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.⁴⁵



⁴⁵*Ibid*, hlm 116.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Februari 2021 setelah dilakukan seminar Proposal dan Perbaikan *Outline*.

No	Kegiatan	Bulan																							
		November 2020				Desember 2020				Januari 2021				Februari 2021				Maret 2021				Juni 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1.	Pengajuan Judul																								
2.	Seminar Proposal																								
3.	Penelitian																								
4.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi																								
5.	Seminar Hasil																								
6.	Sidang Meja Hijau																								

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Jalan Sei Galang No.26, Kelurahan Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan Kode Pos 20154.

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian adalah yuridis normatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan, perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum dan dapat juga berupa pendapat para sarjana.

- a. Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.
- b. Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data *on line*, hasil-hasil penelitian berupa hasil wawancara, Internet dan Jurnal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
- c. Data tersier adalah suatu kumpulan dari data primer dan data sekunder dapat berupa kamus hukum, dan biografi.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis dari studi kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

Studi kasus tentang Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.⁴⁶

Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan mengambil beberapa data dan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada Proposal ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.
 - a. Data Primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan untuk penelitian. Data primer yaitu berupa pendapat subjek (orang) baik individu maupun kelompok dan suatu kejadian.
 - b. Data sekunder, yaitu bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk

⁴⁶Astri Wijayanti, *Strategi Penulisan Hukum*, Lubuk Agung, Bandung, 2011, hlm.163

skripsi, tesis, disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar-komentar atas putusan hakim.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

4 . Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui Hambatan-Hambatan serta mekanisme yang terjadi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan , Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi diatur dalam Pasal 1 ayat 9 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dan untuk persidangan dengan cara konsiliasi diatur dalam Pasal 28 dan 29 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Adapun Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dimulai dari pengaduan yang dilakukan konsumen pada BPSK, setelah pengaduan diterima sekretariat BPSK meneruskan pengaduan kepada Ketua BPSK untuk memeriksa berkas pengaduan, apabila kelengkapan formulir pengaduan dan bukti-bukti pendukung sudah sesuai persyaratan selanjutnya Ketua BPSK memanggil konsumen dan pelaku usaha untuk memilih cara penyelesaian sengketa, setelah memilih penyelesaian dengan cara konsiliasi, majelis bertindak pasif di dalam persidangan dan menyerahkan segala keputusan kepada konsumen dan pelaku usaha, apabila didalam persidangan dengan cara konsiliasi terjadi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha maka kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk Akta Konsiliasi.

2. Hambatan-Hambatan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah majelis konsiliator bersifat pasif dalam persidangan sehingga penyelesaian dengan cara konsiliasi di serahkan kepada para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha dan pada persidangan konsiliasi tugas majelis hanya mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa, para pihak tidak hadir dalam

penyelesaian sengketa, para pihak tidak melaporkan hasil kesepakatan kepada majelis, serta para pihak telah melakukan konsiliasi/ perdamaian diluar BPSK.

B. Saran

1. Perlu adanya pembaruan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK, agar penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dapat berjalan efektif dan agar penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dapat diminati konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa yang mereka alami.
2. Para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi harus memiliki itikad baik agar terjadi kesepakatan damai, karena majelis konsiliator dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi hanya bertindak pasif tidak boleh ikut campur dalam kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, para pihak agar hadir memenuhi panggilan BPSK agar tercapai kesepakatan dalam persidangan, dan kepada para pihak apabila menghasilkan kesepakatan dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi agar memberitahu majelis hasil kesepakatan yang mereka sepakati, serta BPSK Kota Medan di harapkan mempublikasikan keberadaannya di tengah masyarakat agar masyarakat langsung melakukan konsiliasi/perdamaian di BPSK Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Adi Nugroho, Susanti, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Prenadamedia.
- Arifin, Syamsul, 2012, *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan: Medan Area University Press.
- Barakatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Dewi, Eli Wuria, 2018 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Endrik Safudin, 2018, *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*, Malang: Intrans Publishing.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Sutarman, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Miru, Sutarman, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, Az, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Sidabok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Adya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press
- Wijayanti, Astri, 2011, *Strategi Penulisan Hukum*, Bandung: Lubuk Agung.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

B. JURNAL

Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, *JURIS Volume 14, Nomor 1*, Juni, 2015.

Kurniawan, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan Dan Kendala-Kendala BPSK)*, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-41 No.3 Juli-September 2011*.

Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, *Keadilan Progresif Volume 3, Nomor 1*, Maret, 2012.

Sri Hidayani, *Aspek Hukum Pada Proses Persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, *Jurnal Antropologi Sosial dan Budaya 3 (2)*, 2012.

C. Internet

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen.

<https://snielasafiraaa.blogspot.co.id/2014/01/konsiliasi.html?m=1>.

D. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

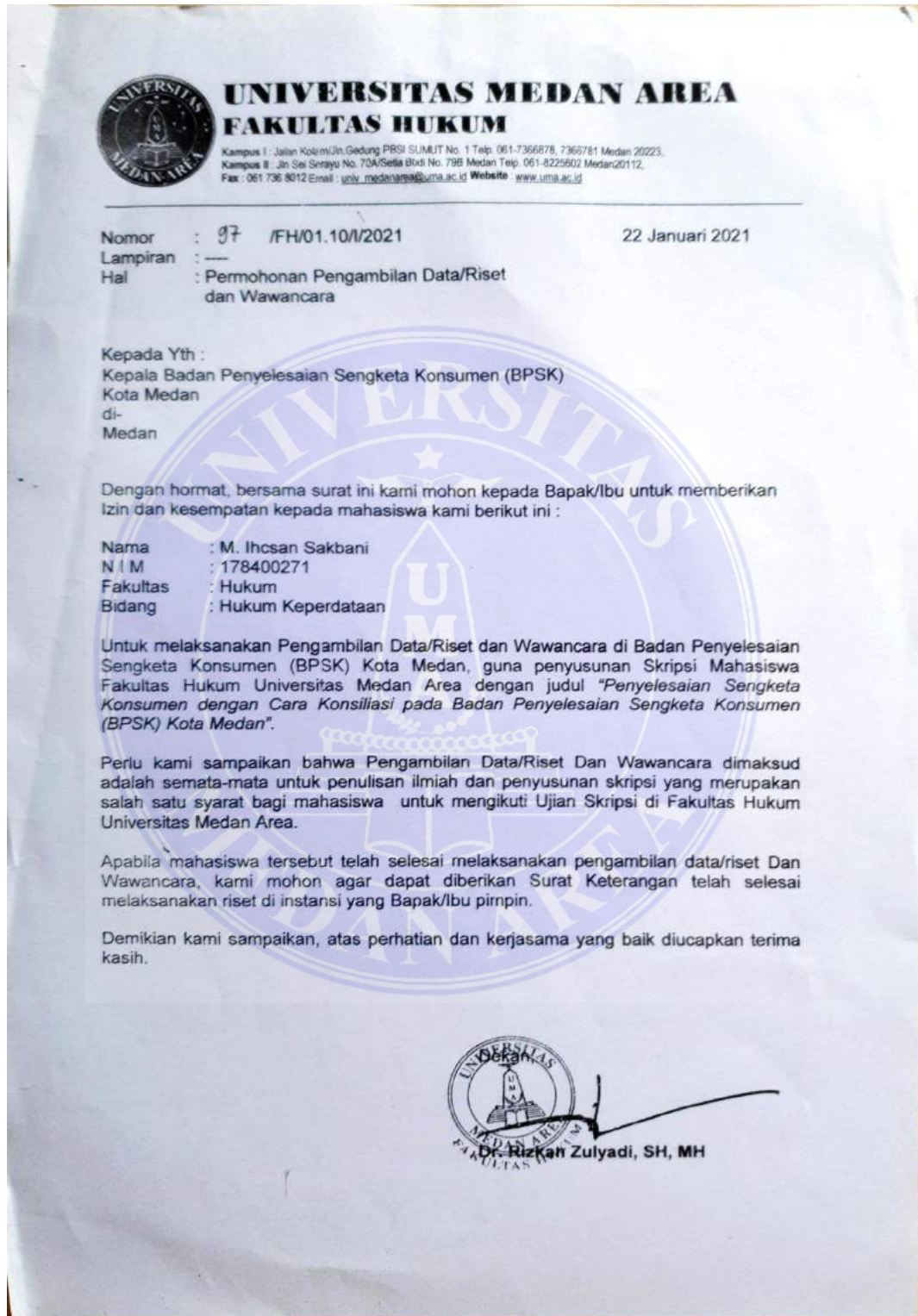
Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota

Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Dan Kota
Makassar.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001
Tentang Tugas Dan Wewenang BPSK.



LAMPIRAN



Lampiran 1 : Surat pengambilan data riset dan wawancara.



PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MEDAN

Jl. Sei Galang No.26.Kel Merdeka Kec. Medan Baru Kota Medan (20154)
Telp. (061) 42012227 Email : bpskmedan@gmail.com

Medan, 23 Februari 2021

Nomor : 007.1/Sekr/II/2021/BPSK.Mdn
Lampiran : -
Perihal : **Selesai Pengambilan Data/Riset dan Wawancara**

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Medan Area
di -
Medan

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 97/FH/01.10/I/2021 tanggal 22 Januari 2021 tentang Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Badan Penyelesaian, Sengketa Konsumen Kota Medan, dari Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Hukum, sbb :

Nama : M. Ihsan Sakbani
NIM : 178400271
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Dengan ini kami jelaskan bahwa Mahasiswa tersebut diatas pada tanggal 23 Februari 2021 telah selesai melaksanakan pengambilan Data/Riset di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dengan judul **"Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan."**

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

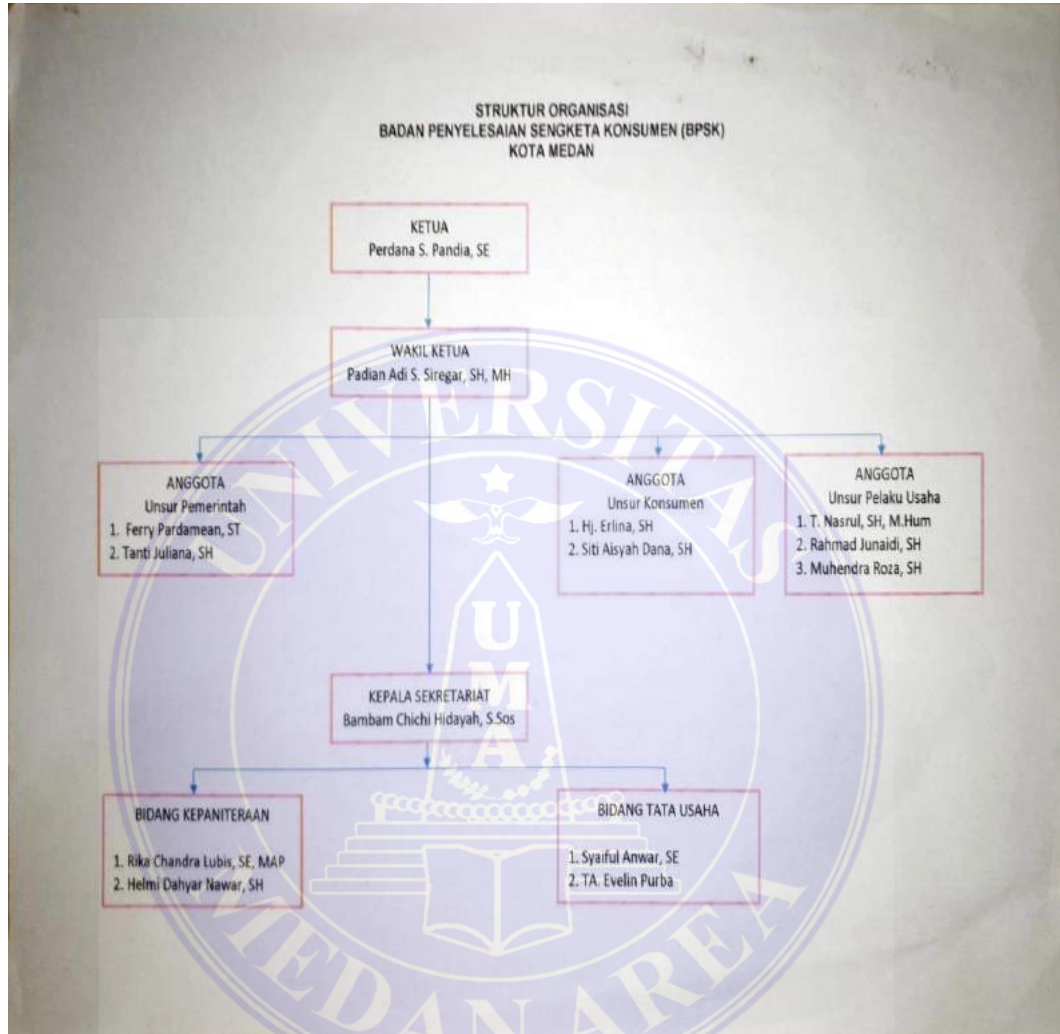
Ketua BPSK Kota Medan



Perdana S. Pandia, SE

Tembusan :
- Ka. Sekretariat BPSK Kota Medan

Lampiran 2 : Surat selesai pengambilan data riset dan wawancara.



Lampiran 3 :Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

**MATRIK PELAKSANAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN
TAHUN 2018**

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	JUMLAH HASIL PERSIDANGAN				KETERANGAN
			DITOLAK	KONSILIASI	MEDIASI	ARBITRASE	
1	Pembiayaan Kendaraan	48	11	-	2	34	Pemmasalahan yang timbul dari pembiayaan kendaraan, yaitu pihak pelaku usaha melakukan penyitaan secara paksa kendaraan konsumen (debitur) yang sebagian besar tanpa melalui prosedur yang besar, pengambilan BPKB bukar oleh konsumen langsung karena pemindahan kredit dibawah tangan dll. sesuai dengan UU No. 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia dan Peraturan Menteri keuangan No. 130 tahun 2012 tentang Pendaftaran Jaminan Fidusia bagi perusahaan pembiayaan yang melakukan pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor dengan penbebasan jaminan fidusia.
2	Pembiayaan Assuransi	14	2	-	-	8	Pihak asuransi dalam pembayaran klaim tidak sesuai dengan polis yang telah disepakati.
3	Pelayanan jasa listrik	14	4	-	-	9	Pihak asuransi dalam pembayaran klaim tidak sesuai dengan polis yang telah disepakati.
4	Pembiayaan Perumahan	11	2	-	-	9	Pihak pengembang ingkar janji dari unit perumahan yang telah diperjanjikan dan disepakati.
5	Pembiayaan pinjaman uang	2	1	-	-	1	Pihak pengembang ingkar janji dari unit perumahan yang telah diperjanjikan dan disepakati.
6	Pelayanan Jasa Bank	6	3	-	-	3	Nasabah Bank mengeluhkan tentang berkurangnya saldo rekening
7	Pelayanan Jasa Laundry	1	-	-	-	1	Kerusakan pakaian setelah menggunakan jasa laundry
8	Pelayanan jasa restoran	1	-	-	-	1	Tidak sesuai harga makanan dengan bill tagihan.
9	Pelayanan jasa kesehatan	1	-	-	-	1	Pasien tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit/klinik.
10	Pelayanan jasa parkir	1	-	-	-	1	Adanya kerusakan/kehilangan pada kendaraan yang ada di area parkir resmi.
11	Pelayanan jasa penerbangan	1	-	-	-	1	Konsumen mengalami kerugian dari selisih harga tiket karena perpindahan maskapai penerbangan.
12	Pelayanan jasa telekomunikasi	4	2	-	-	1	Konsumen mengalami kerugian dari selisih harga tiket karena perpindahan maskapai penerbangan.
	Jumlah	104	25	-	3	70	

Lampiran 4 : Matriks Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Medan di Tahun 2018.

**MATRIK PELAKSANAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN
TAHUN 2019**

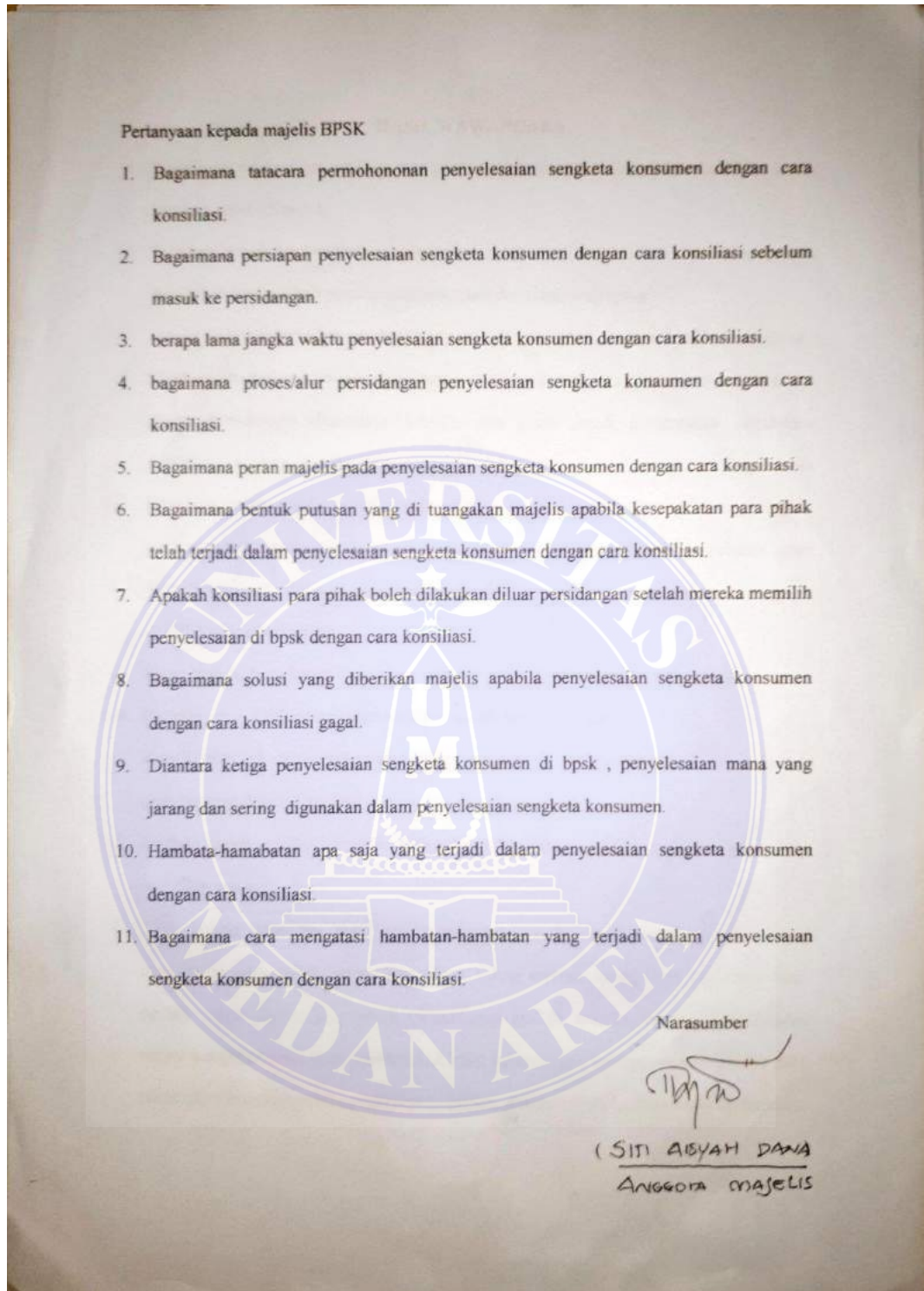
No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	JUMLAH HASIL PERSIDANGAN				ALASAN DITOLAK / TANPA PUTUSAN
			Ditolak/Tanpa Putusan	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pembiayaan Kendaraan	45	8	-	3	34	Konsumen tidak hadir dalam 2 (dua) kali panggilan, pengaduan gugur Majelis belum ada membuat putusan Para pihak sepakat berdamai, perkara tidak dilanjutkan Dipersidangkan terbukti bahwa sengketa bukan wewenang BPSK Konsumen tidak melanjutkan sengketaanya dengan pelaku usaha.
2	Pembiayaan Asuransi	2	2	-	-	-	Majelis belum cukup data untuk membuat putusan Konsumen tidak melanjutkan pengaduannya
3	Pelayanan jasa listrik	2	-	-	-	2	
4	Pembiayaan Perumahan	8	-	-	3	5	
5	Pelayanan Jasa Transportasi	1	-	-	-	1	
6	Minuman Kadaluarsa	1	-	-	-	1	
7	Rokok Kadaluarsa	1	-	-	-	1	
8	Jasa pengiriman barang	1	-	-	-	1	
9	Jasa penerbangan	1	-	-	-	1	
10	Jasa pembelian tiket pesawat	1	1	-	-	-	Konsumen mencabut pengaduannya.
	Jumlah	63	11	0	6	46	

Lampiran 5 : Matriks Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Medan di Tahun 2019.

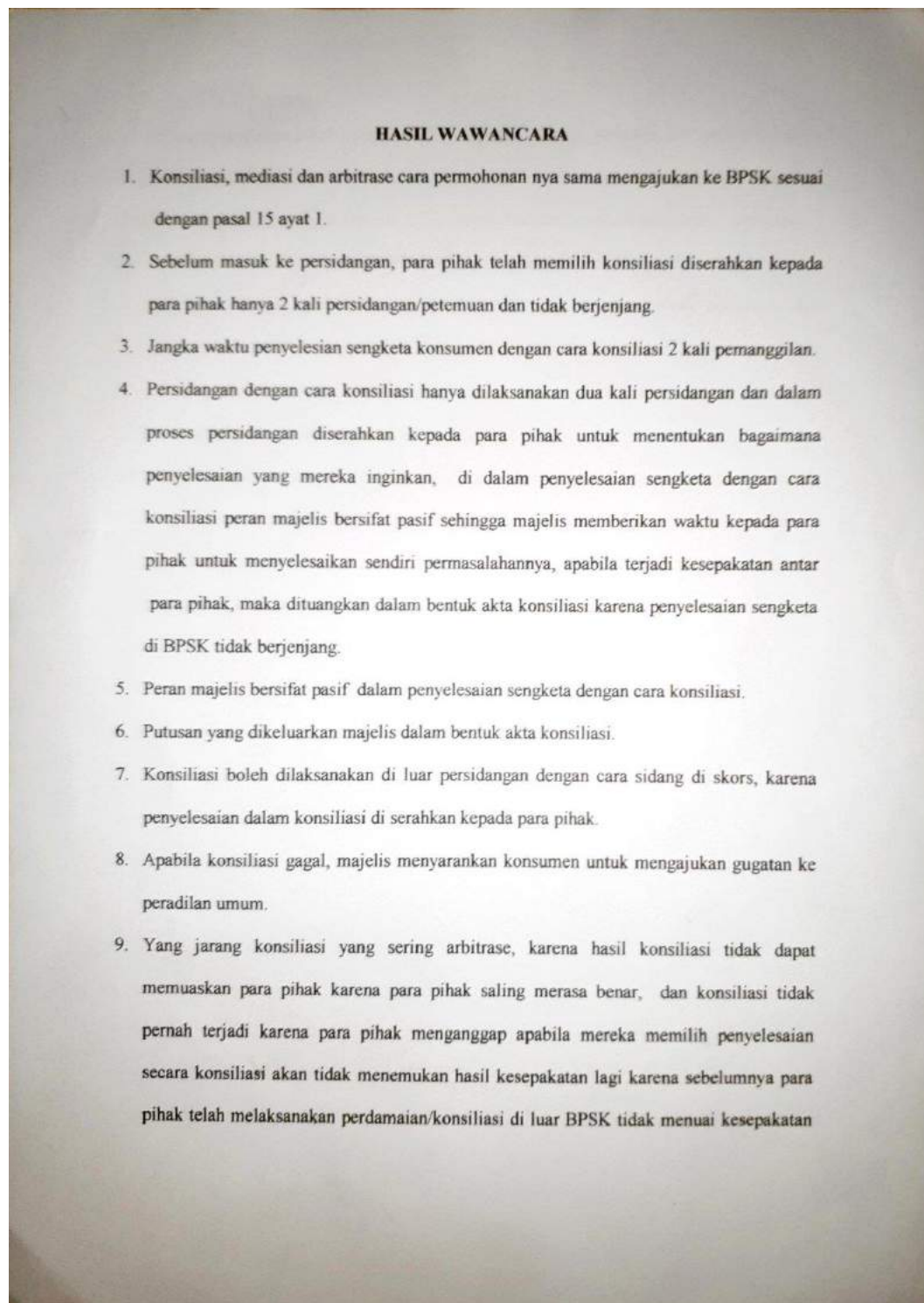
**MATRIK PELAKSANAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN
TAHUN 2020**

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	JUMLAH HASIL PERSIDANGAN				ALASAN DITOLAK / TANPA PUTUSAN
			Ditolak/ Tanpa Putusan	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pembiayaan Kendaraan	10	6	-	2	2	- Konsumen tidak hadir dalam 2 (dua) kali persidangan, pengaduan gugur. - Konsumen mencabut pengaduannya.
2	Pelayanan Jasa Listrik	5	3	-	-	2	- Konsumen dan pelaku usaha tidak hadir. - Konsumen mencabut pengaduannya.
3	Pelayanan Jasa telekomunikasi	4	2	-	-	2	- Konsumen dan pelaku usaha tidak hadir dalam 2 (dua) kali persidangan, pengaduan gugur.
4	Pembiayaan asuransi	3	-	-	2	1	
5	Pembiayaan perumahan	2	1	-	-	1	- Konsumen tidak melanjutkan pengaduannya.
6	Makanan dan minuman	1	-	-	-	1	
7	Leasing	1	1	-	-	-	- Konsumen tidak hadir dalam 2 (dua) kali persidangan, pengaduan gugur.
8	BPKB motor	1	-	-	-	1	
9	Jasa pembiayaan	1	1	-	-	-	- Konsumen bukan konsumen akhir tapi pelaku usaha.
10	Mobil ditarik	1	-	-	1	-	
11	Jasa service mobil	1	1	-	-	-	- Konsumen menarik pengaduannya.
	Jumlah.....	30	15	0	5	10	

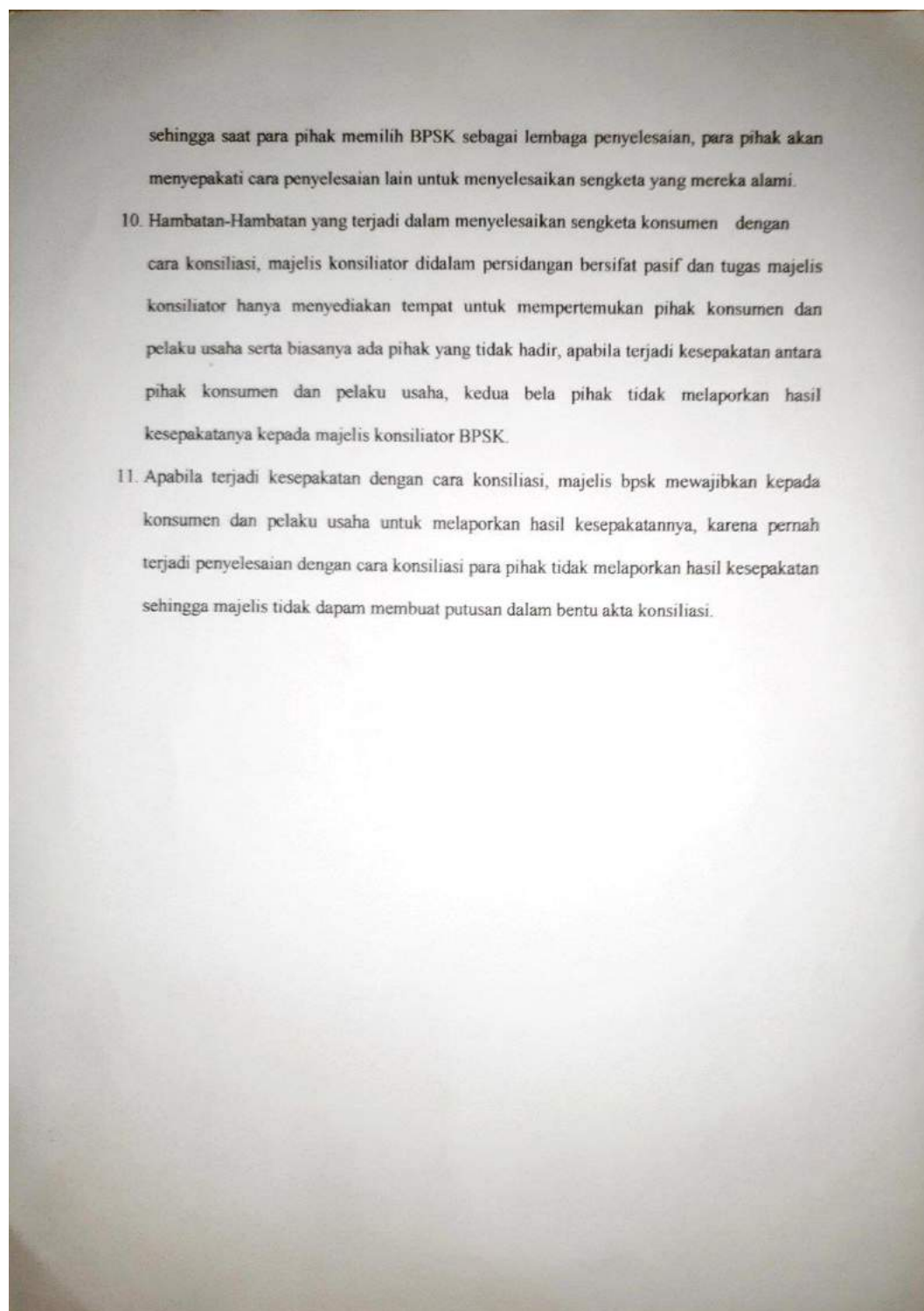
Lampiran 6 : Matriks Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Medan di Tahun 2020.



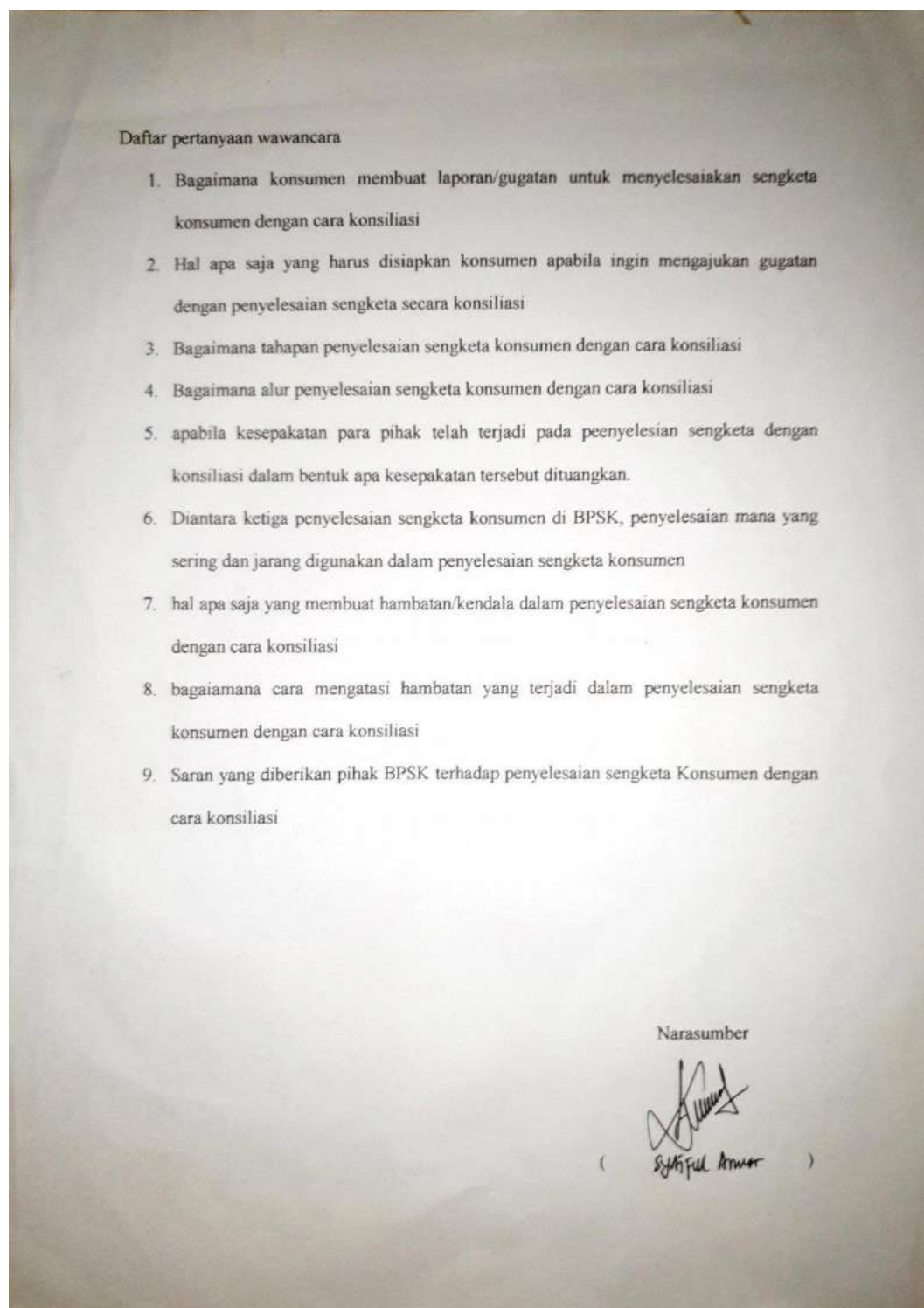
Lampiran 7 : Daftar pertanyaan kepada Anggota Majelis BPSK Kota Medan.



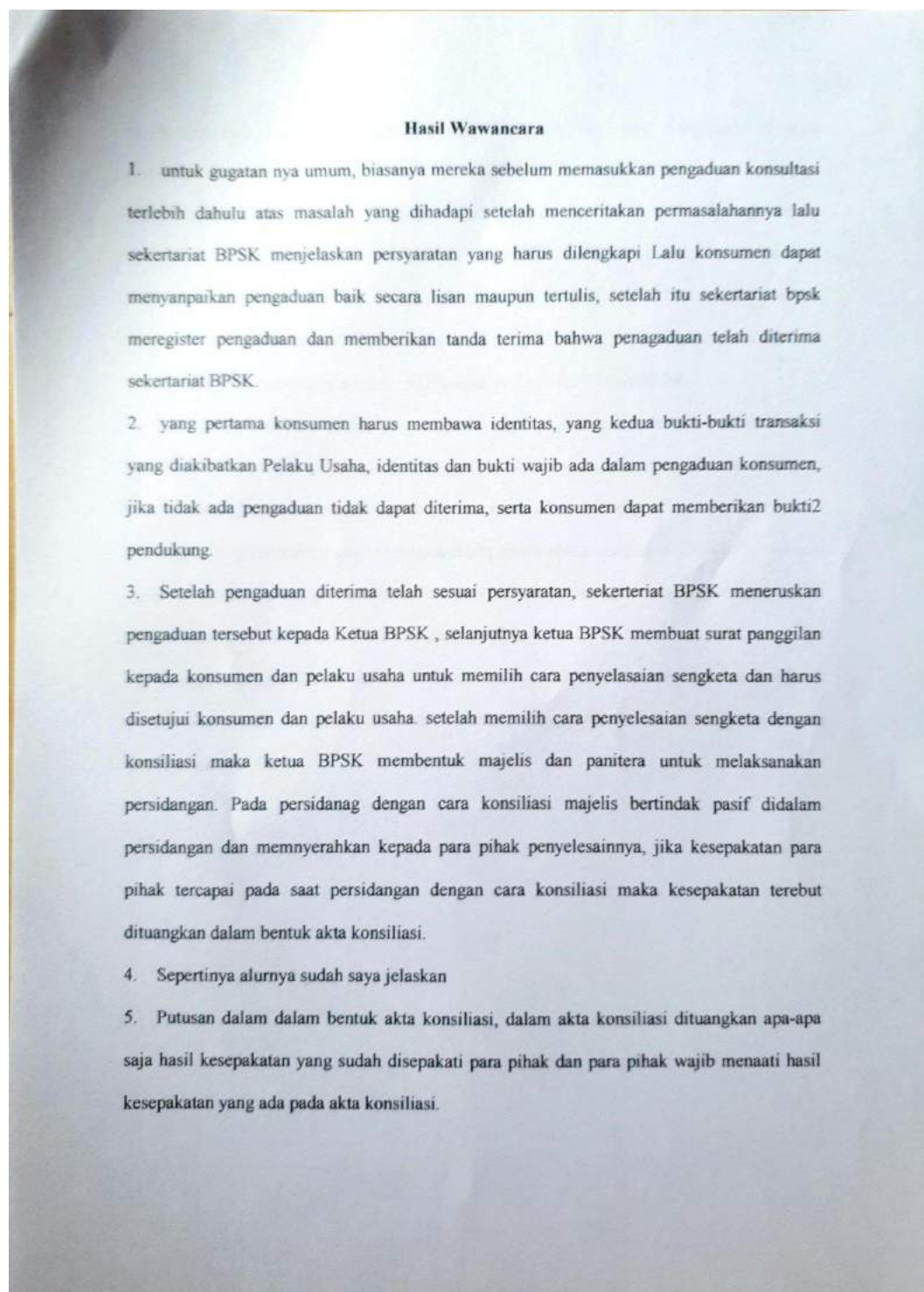
Lampiran 8 : Hasil wawancara Anggota Majelis BPSK Kota Medan.



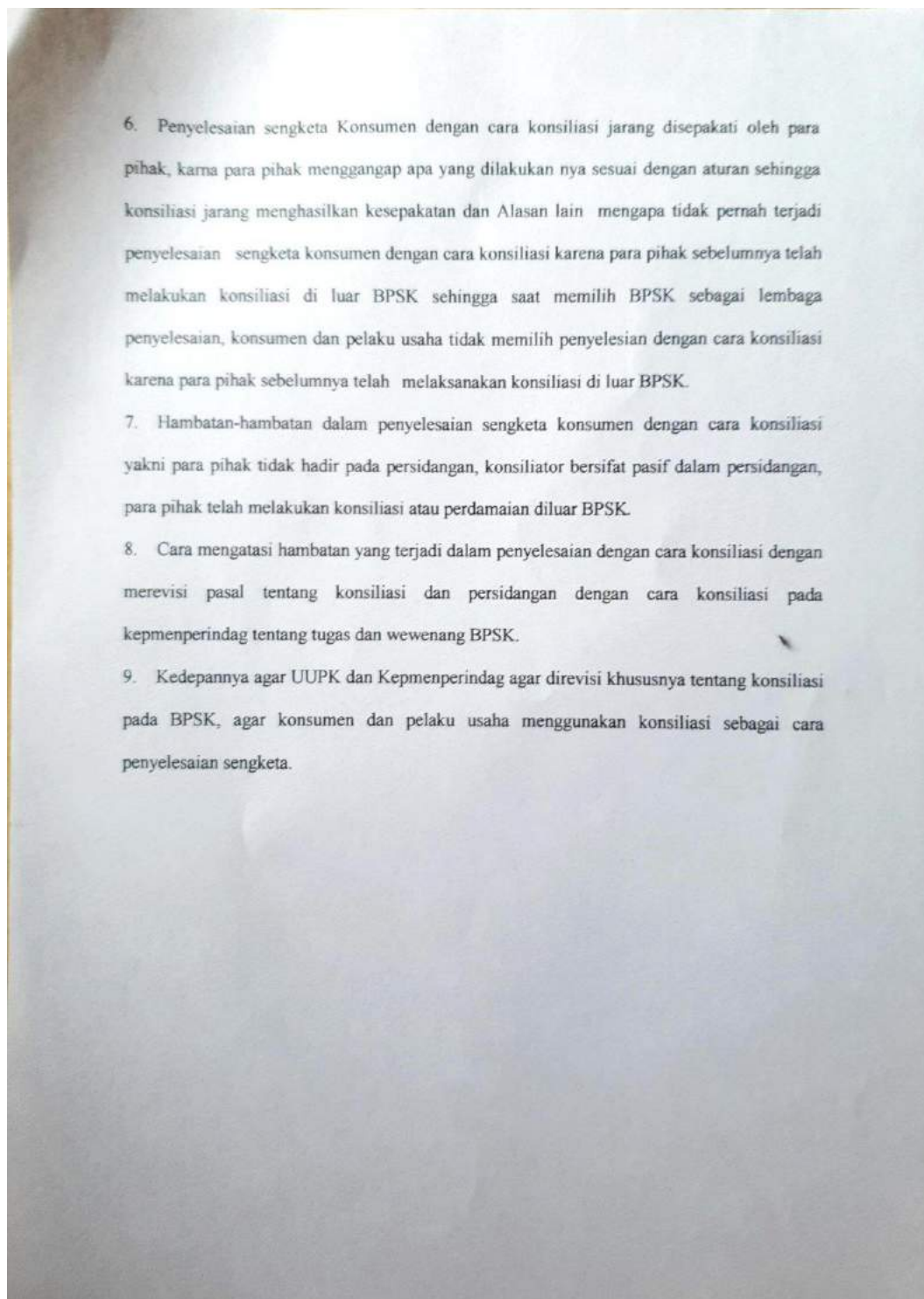
Lampiran 9 : Hasil wawancara Anggota Majelis BPSK Kota Medan.



Lampiran 10 : Daftar Pertanyaan kepada Kasi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha BPSK Kota Medan.



Lampiran 11 : Hasil wawancara Kasi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha BPSK Kota Medan.



Lampiran 12 : Hasil wawancara Kasi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha BPSK Kota Medan.